



Madrid



ÍNDICE

1. Datos Generales Servicio 112	220
Introducción	221
Recursos Humanos	224
Servicios Generales y Seguridad	225
2. Balance de Llamadas	228
3. Desarrollo Tecnológico	240
4. Calidad	248



DATOS GENERALES SERVICIO 112



JEFE DE SALA
112 ★★★★★
emergencias
COMUNIDAD DE MADRID



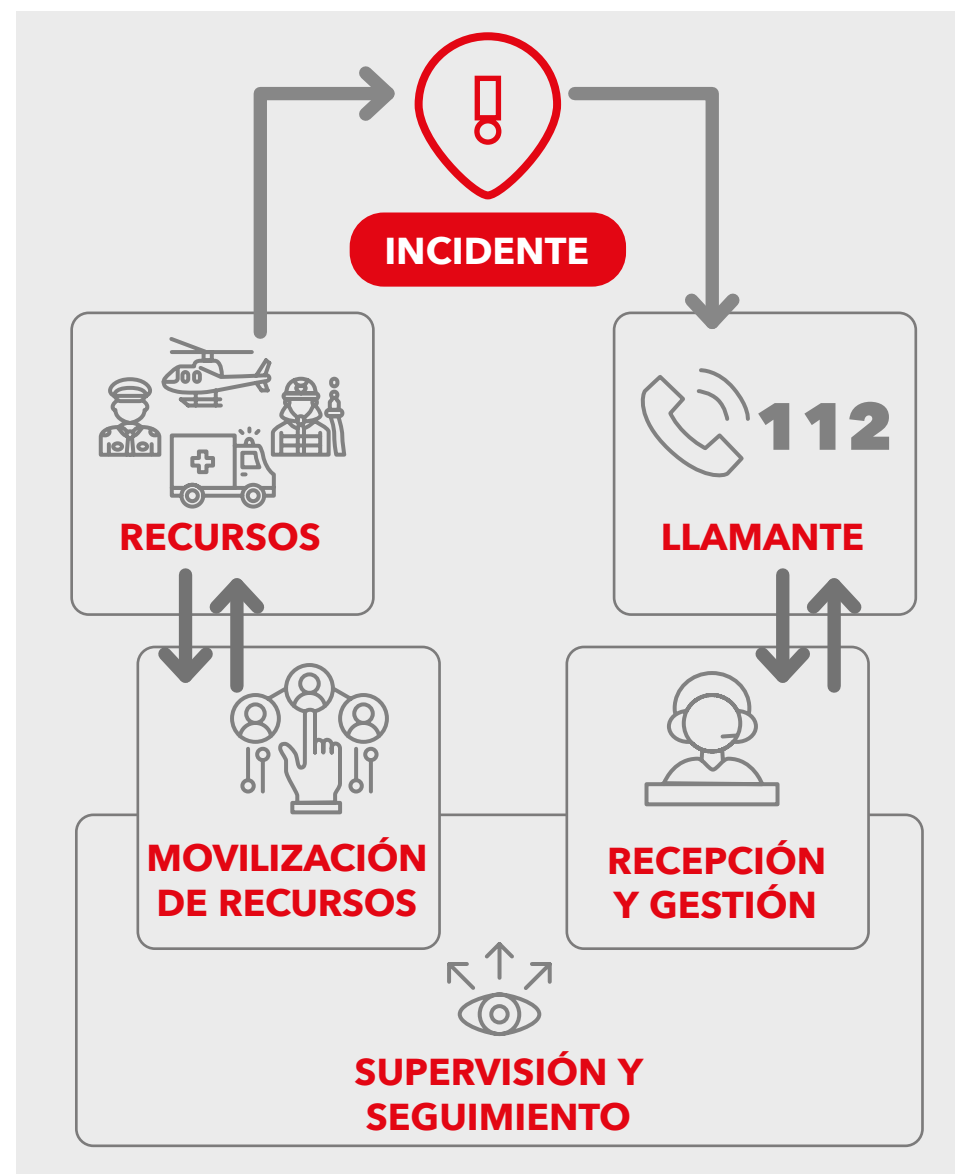
1. Introducción

El Servicio de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid se distingue por su capacidad de respuesta ágil y eficaz ante cualquier situación de emergencia. Al recibir una llamada en el 112, lo primero que hace el gestor de emergencias es confirmar que la comunicación se ha establecido correctamente y ofrecer asistencia inmediata. En este primer contacto, la prioridad es tranquilizar al ciudadano y recopilar la información esencial para activar sin demora los recursos necesarios, como los Bomberos, Policía o los Servicios Sanitarios, según el tipo de incidente, quienes actuarán en consecuencia.

El gestor de emergencias encargado de atender la llamada formula una serie de preguntas clave para determinar la ubicación exacta del suceso y definir la naturaleza del problema, un proceso conocido como tipificación.

Con estos datos fundamentales (localización y tipificación), el gestor sigue un protocolo específico diseñado para cada tipo de emergencia y adaptado a la zona en la que se produce. Cada incidente cuenta con un procedimiento de actuación previamente establecido, u operativo, lo que permite una respuesta estructurada y eficiente.

El Servicio de Emergencias Madrid 112 ha desarrollado planes de acción detallados para hacer frente a cualquier eventualidad que pueda surgir dentro de la Comunidad Autónoma, garantizando así una gestión eficaz de cualquier emergencia.



Una vez definidos los detalles del incidente (procesos de localización y tipificación), el gestor de emergencias transmite en cuestión de segundos la solicitud de intervención a los servicios pertinentes, de manera telemática y simultánea. Aunque la coordinación principal se lleva a cabo desde la Sala de Operaciones del servicio 112, ubicada en la sede de la ASEM 112, la tecnología utilizada en el centro permite activar con la misma rapidez a otros cuerpos de emergencia.

De igual modo, el equipo de supervisión del Servicio de Emergencias Madrid 112, bajo la dirección de la jefatura de sala, monitoriza en todo momento las incidencias abiertas en la región hasta su completa resolución. De este modo, se garantiza que todas las emergencias sean gestionadas de manera adecuada y eficiente.

1.1 Avisos a Municipios

Durante el año 2024, el Centro 112 gestionó un total de 856.832 expedientes distribuidos entre los 179 municipios de la Comunidad de Madrid.

El municipio que registró el mayor volumen de avisos fue Madrid capital, con 488.483 expedientes, lo que representa más del 57% del total, seguido de Alcalá de Henares (23.234), Getafe (22.366), Móstoles (21.992), Leganés (21.831), Alcorcón (19.405) y Fuenlabrada (17.651).

El resto de municipios presentó un volumen significativamente menor, evidenciando la concentración de emergencias en áreas urbanas densamente pobladas.

Este volumen de gestión refleja el compromiso sostenido del Centro 112 con la atención eficiente y rápida en todo el territorio regional.



1.2 Activaciones de Planes (Año 2024)

Durante el año 2024, el Centro 112 coordinó un conjunto significativo de activaciones de planes especiales de protección civil, en respuesta a situaciones meteorológicas extremas, incendios forestales e incidentes tecnológicos. Las principales situaciones gestionadas incluyen:

Inclemencias Invernales y Ola de Frío

Enero y diciembre estuvieron marcados por varias activaciones del nivel 1 y 2 por ola de frío, con múltiples boletines emitidos por la Dirección General de Salud Pública. También se activó el Plan de Inclemencias Invernales en situación 0.

Incendios Forestales (INFOMA)

A lo largo del verano, especialmente en julio y agosto, se produjeron múltiples activaciones de situaciones operativas 0, 1 y 2 dentro del Plan INFOMA, incluyendo casos por simultaneidad de incendios, como en El Molar.

Olas de Calor

Se registraron olas de calor, con fases que llegaron hasta el nivel 2 de alerta (alto riesgo). La gestión incluyó activaciones, modificaciones de nivel de alerta y desactivaciones, demostrando una respuesta flexible y progresiva del sistema ante condiciones de riesgo térmico.

Riesgo Radiológico (RADCAM)

En diciembre se registró una activación del nivel de preemergencia del plan RADCAM, relacionado con el riesgo radiológico.



2. Recursos Humanos

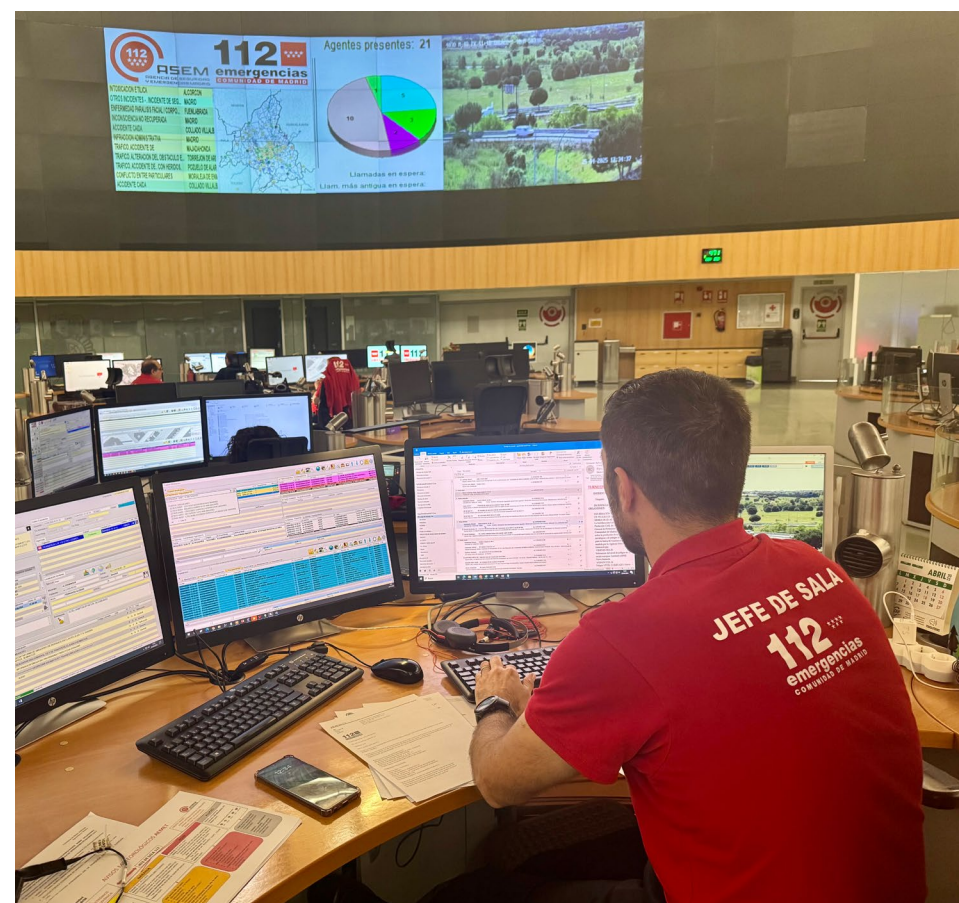
Como dato estadístico sobre la plantilla que conforma el Servicio de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, en 2024, decir que el 67,48% de la misma son mujeres. Además, el 92,28% de los empleados tiene más de 40 años, siendo 52 años el promedio de edad. Respecto a la naturaleza del empleo, el 88% del personal es laboral, mientras que el 12% son funcionarios y, de estos, el 9% son interinos. En términos de antigüedad, el 52% del personal lleva 20 años o más en el servicio, lo que indica una experiencia considerable.

La plantilla se divide en dos áreas principales: la Sala de Operaciones y el área de Administración. Estas áreas están claramente diferenciadas dentro del centro de seguridad y emergencias:

- En la Sala de Operaciones, ubicada en la planta baja y en la parte central del edificio, trabaja la mayor parte del personal. Aquí, los Gestores, Supervisores, Coordinadores Ayudantes de Emergencias y el Jefe de Sala, todos ellos pertenecientes al área de Operaciones, realizan sus funciones.

También en esta sala se encuentran los Técnicos Básicos de Emergencias, que dependen orgánicamente de Desarrollo Tecnológico. Además, el personal de los distintos organismos mencionados anteriormente también se ubica en esta sala. En cuanto a los horarios de trabajo, el personal de la Sala de Operaciones realiza turnos rotativos, cubriendo las 24 horas del día, todos los días de la semana y, además, hay un grupo de trabajadores (retén) que deben estar disponibles las 24 horas para cubrir posibles necesidades.

- El área de Administración se encuentra en los anillos que rodean la Sala de Operaciones, en despachos situados en las plantas superiores. Aquí se encuentra el personal administrativo, al igual que los despachos de Direcciones. El personal del área de Administración trabaja principalmente en turno de mañana, de lunes a viernes.



3. Servicios Generales y Seguridad

Entre los proyectos ejecutados por el Área de Servicios Generales y Seguridad en el ejercicio 2024, destacan los siguientes:

INSTALACIONES

- **Instalación de parasoles en parking disuasorio.** Se ha dotado a la zona del parking disuasorio de una infraestructura metálica con una serie de parasoles o pérgolas. Esto ha permitido que los vehículos oficiales del Cuerpo de Agentes Forestales no estén permanentemente expuestos a las inclemencias meteorológicas. Dentro del proyecto se ha dotado al conjunto de una iluminación mediante tecnología led y sensores de presencia, lo que permite un ahorro significativo en el consumo eléctrico.



- **Rehabilitación de salas de bombas y calderas.** Ubicadas en la cubierta del edificio, las salas técnicas que albergan las calderas y las bombas hidráulicas encargadas de la distribución de la climatización, presentaban un avanzado estado de deterioro tanto por el uso y mantenimiento, como por la presencia de filtraciones. Estos espacios se han rehabilitado impermeabilizando los habitáculos, así como repintando los suelos y paramentos verticales en su totalidad.
- **Rehabilitación del Centro de seccionamiento.** Este espacio, encargado de albergar los sistemas de suministro eléctrico al edificio, presentaba un avanzado estado de deterioro tanto del equipamiento eléctrico como de la infraestructura en su conjunto, todo ello derivado de las continuas filtraciones del subsuelo y la humedad presente. Se ha rehabilitado el espacio impermeabilizando el habitáculo en su conjunto y se ha sustituido la totalidad del equipamiento técnico por uno con características anti corrosivas y apto para trabajar en ambientes inundables.
- **Mejoras del alumbrado exterior.** Tras más de 20 años de servicio, el sistema de iluminación exterior basado en farolas con lámparas de vapor de sodio, posteriormente sustituidas por lámparas de bajo consumo, ha sido actualizado a las tecnologías actuales. Se han sustituido los cabezales por unos con tecnología led, permitiendo, por un lado, iluminar zonas de manera más definida o puntual, amén de conseguir una iluminación más sostenible.
- **Dotación de audiovisuales para las aulas de formación.** Las aulas de formación cuentan con una serie de equipamientos para la exposición audiovisual, entre este equipamiento se contaba

con proyectores antiguos. Para dotar a dichos espacios de tecnologías más actuales y poder facilitar las presentaciones mediante múltiples sistemas (portátiles, memorias USB etc.), se han dotado todas las salas con televisiones modernos. Estos, instalados en peanas con ruedas, permiten una total flexibilidad tanto por las conexiones permitidas como para su traslado en caso de no necesitarse.

- **Remodelación de la Sala de Crisis y áreas anexas:** Se ha remodelado y actualizado la zona de Crisis, instalando un equipo de multi-conferencia y dotando a la zona técnica de dos televisiones para presentaciones y seguimiento de incidencias. En el apartado de infraestructuras, se ha pintado toda la zona, instalándose un nuevo vinilo institucional. Sumado a lo anterior, se ha dotado de una nueva mesa de reuniones electrificada mediante tomas eléctricas, con nuevas sillas, infraestructura de red y equipos de comunicación y presentación.



SEGURIDAD

Durante el año 2024, se han implementado varias mejoras en la seguridad física del establecimiento con el objetivo de garantizar la protección de las instalaciones, el personal y los recursos, así como mejorar la respuesta ante situaciones de emergencia. Entre ellas son reseñables:

- **Trabajos realizados en el Centro de Proceso de Datos** encaminados a crear un entorno más seguro: Instalación de un arco de metacrilato con iluminación LED, con señales tanto lumínicas como acústicas, para reforzar el control de acceso, asegurando que solo las personas autorizadas puedan ingresar; implementación de un sistema de comunicación directa y en tiempo real, entre el interior de la esclusa que da acceso y salida del CPD y el centro de control; dotación de un Equipo de Respiración Autónoma para caso de incendios en este área. Todo ello va encaminado, tanto a obtener una respuesta rápida en caso de emergencias, como a garantizar la seguridad de los usuarios.
- **Refuerzo en las instalaciones que forman parte de la Seguridad perimetral**, mediante la reparación y modernización de las barreras físicas, fortaleciendo la protección del perímetro. Se han sustituido cañones averiados por modelos más modernos y con mayores prestaciones, que ofrecen mejor alcance, resolución y funciones adicionales para una vigilancia más efectiva; se ha realizado el saneamiento del cableado y además, se han instalado **dispositivos PIR** más modernos, ofreciendo una respuesta óptima y reducción significativa de falsas alarmas. Con estas mejoras se ha fortalecido la vigilancia perimetral, garantizando una respuesta rápida y efectiva ante intrusiones.

- **Mejora en el sistema de videovigilancia**, dotándolo de una mayor calidad en cualquier tipo de circunstancia adversa. Para ello, se han sustituido los domos de vigilancia instalados, que no ofrecen una funcionalidad acorde a los requerimientos de seguridad de la infraestructura, por otros que proporcionan imágenes de alta calidad en condiciones de poca iluminación, y mayores prestaciones, clave para la detección y rápida respuesta ante posibles intrusiones. Igualmente, se ha instalado una cámara que amplía el OCR, en un punto considerado estratégico, logrando una mejora en la seguridad de acceso de vehículos hacia otras zonas del Centro.
- Implementación de un sistema redundante de respaldo para los servidores, consiguiendo y garantizando la continuidad del servicio en caso de caídas no deseadas.
- Formación específica para los empleados, como medida preventiva y de actuación ante amenazas de incendio. Se ha llevado a cabo de manera presencial en nuestras instalaciones y ha sido eminentemente práctica, adiestrando en el manejo de extintores, simulando incendios en diferentes tipos de instalaciones dentro de un contenedor, consiguiendo no solo un ambiente realista, sino confirmando la posibilidad de experimentar las sensaciones que se producen en un entorno de fuego. Lo aprendido pudo aplicarse al Simulacro de Incendios que se lleva a cabo cada año.

- Gestión del Archivo Central y Registro General.
- Elaboración de la documentación técnica y gestión integral de los contratos de servicios de limpieza, cafetería, máquinas expendedoras, mantenimiento de instalaciones y servicios auxiliares, vigilancia privada, mantenimiento de los sistemas de seguridad, seguros de responsabilidad civil y daños materiales, jardinería y mantenimiento del gimnasio.



SERVICIOS GENERALES

- Gestión del vestuario del personal, del material de oficina e informático y de los diversos almacenes ubicados en el Centro.

BALANCE DE LLAMADAS



EL SERVICIO MADRID 112 ATENDIÓ MÁS DE 10.000 LLAMADAS DIARIAS EN 2024

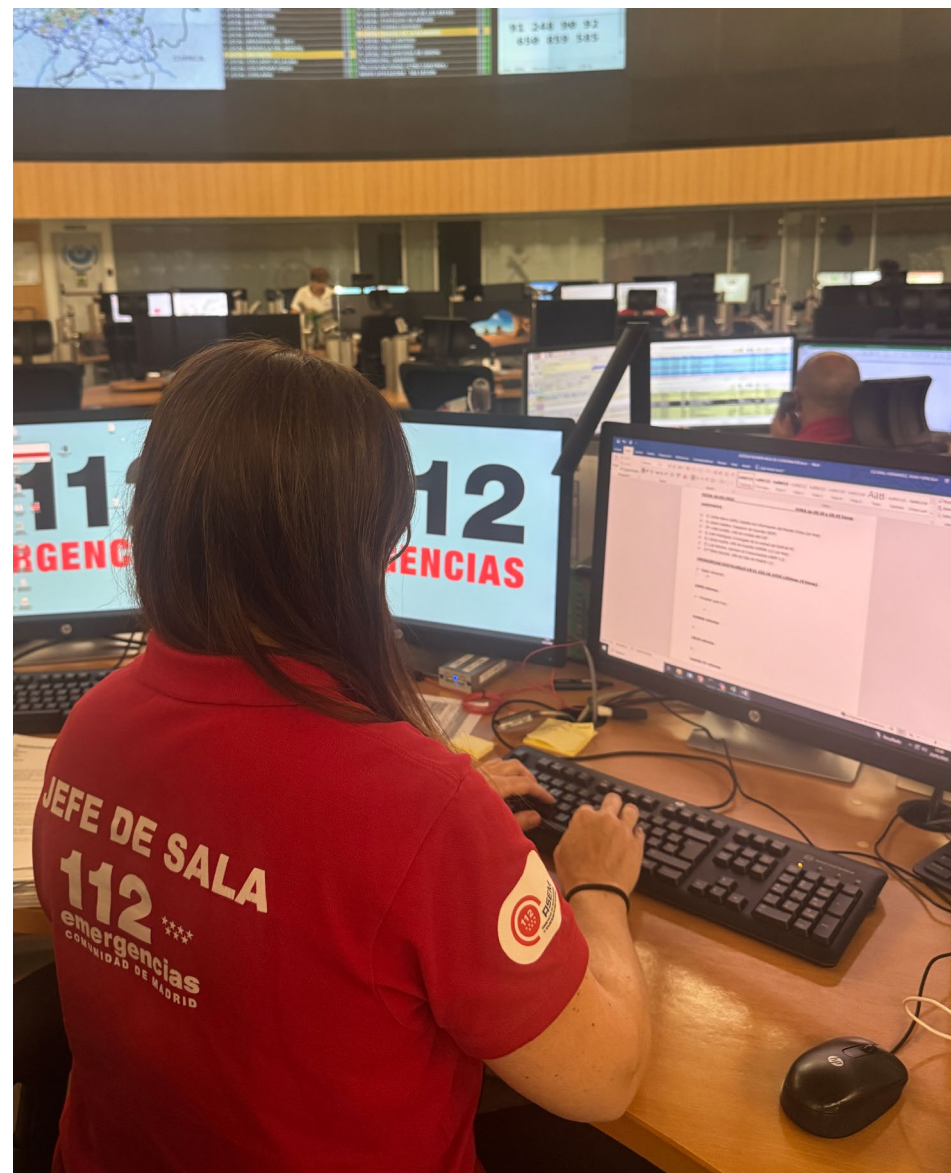
El teléfono 112 atendió en 2024 una media de 10.161 llamadas al día en su Centro de Emergencias, que registró durante este periodo un total de 3.708.960. Esta cifra supone un 15,7% menos con respecto a 2023, cuando se realizaron 4.401.804.

Algo más de la mitad de estas comunicaciones (51%) fue para demandar asistencia sanitaria. La segunda causa fue el requerimiento de la presencia de Policía o Guardia Civil (24,6%), seguido de incidencias relacionadas con el tráfico (11,9%) y la actuación de bomberos (6,1%).

De estos datos se desprende también que el cuerpo de profesionales más solicitado fue el Servicio de Urgencia Médica de la Comunidad de Madrid (SUMMA112), con 390.423, seguido de la Policía Municipal de Madrid (260.476) y Policía Nacional (155.253). En cuanto a los meses con más actividad, fueron julio (343.217) y octubre (331.762), mientras que los de menos fueron febrero (272.094) y marzo (281.134).

337 expedientes relacionados con la DANA de Valencia

Una parte de las llamadas recibidas por el Centro de Llamadas de Urgencia Madrid 112 proceden de otras comunidades autónomas. De hecho, los gestores de Madrid 112 atendieron, entre las 18:00 del día 29/10/2024 y las 00:00 del día 30/10/2024, 337 expedientes relacionados con la DANA que afectó a la provincia de Valencia. Además, se formalizaron otras 4.329 comunicaciones desde Castilla-La Mancha; 2.893 procedieron de Cataluña y 2.859 de Andalucía.

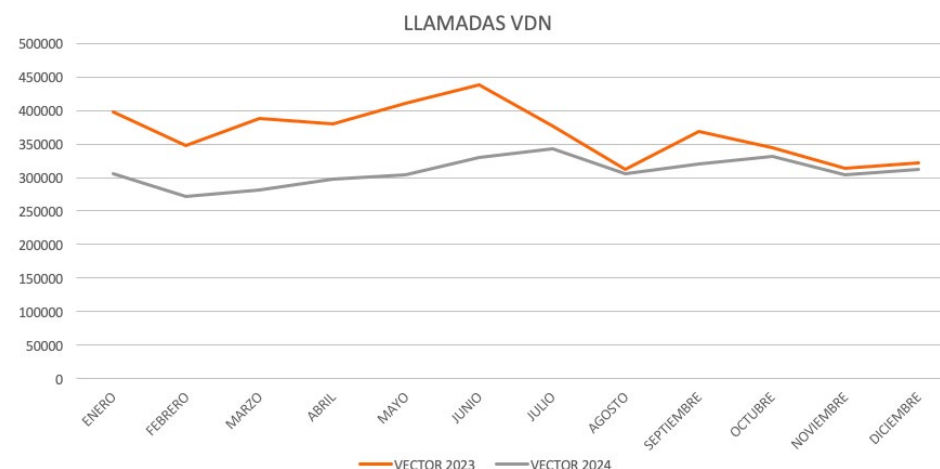




Esta atención telefónica se hace, además, en 85 idiomas gracias a un servicio de tele traducción simultáneo. Los más demandados, junto al castellano, fueron el chino y el rumano.

El 112 de la Comunidad de Madrid sigue siendo una referencia para los servicios de emergencias y seguridad de todo el mundo, que cada año visitan el centro para conocer las instalaciones y su funcionamiento. Durante 2024, un total de once delegaciones internacionales procedentes de Argentina, Bolivia, Chile, Croacia, El Salvador, Irak, Noruega, Portugal, Serbia, Turquía y Vietnam, visitaron las instalaciones de la ASEM 112 para conocer de primera mano su actividad.

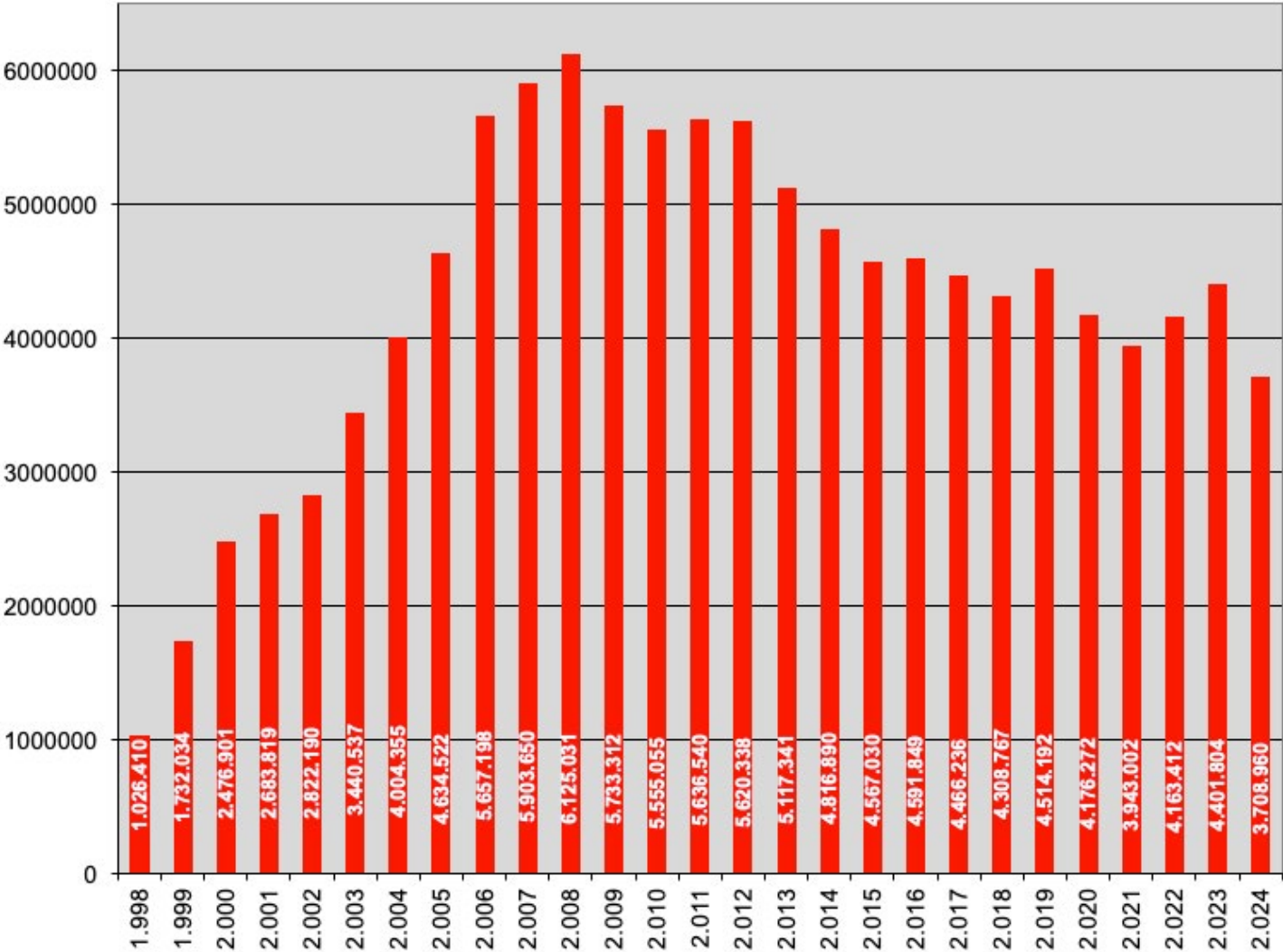
De igual manera, continuaron siendo habituales las visitas de colegios, institutos, academias, asociaciones culturales o ciudadanas y de distintos colectivos de emergencia o seguridad, procedentes en su mayoría de municipios de la región, pero también de otras comunidades autónomas.



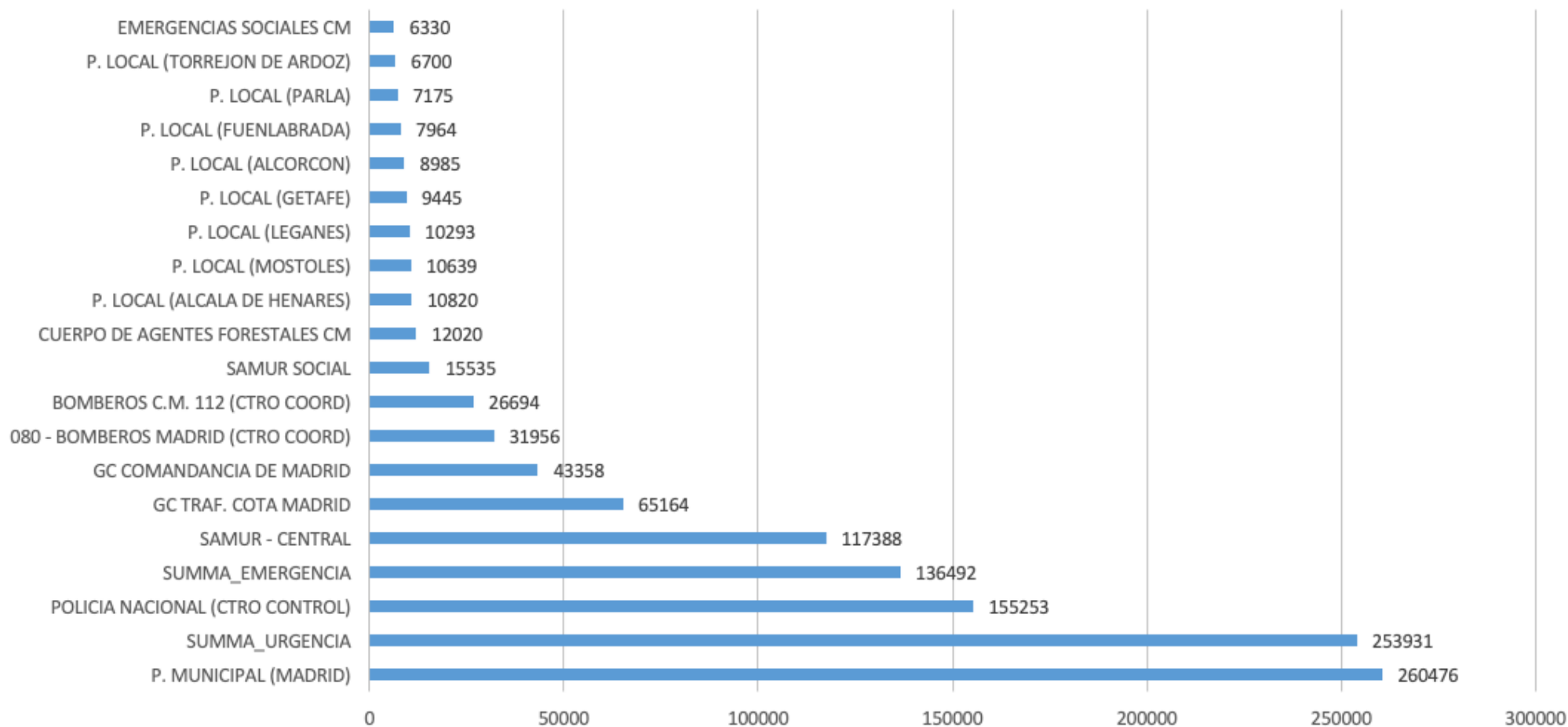
LLAMADAS 2024

HISTÓRICO DE LLAMADAS

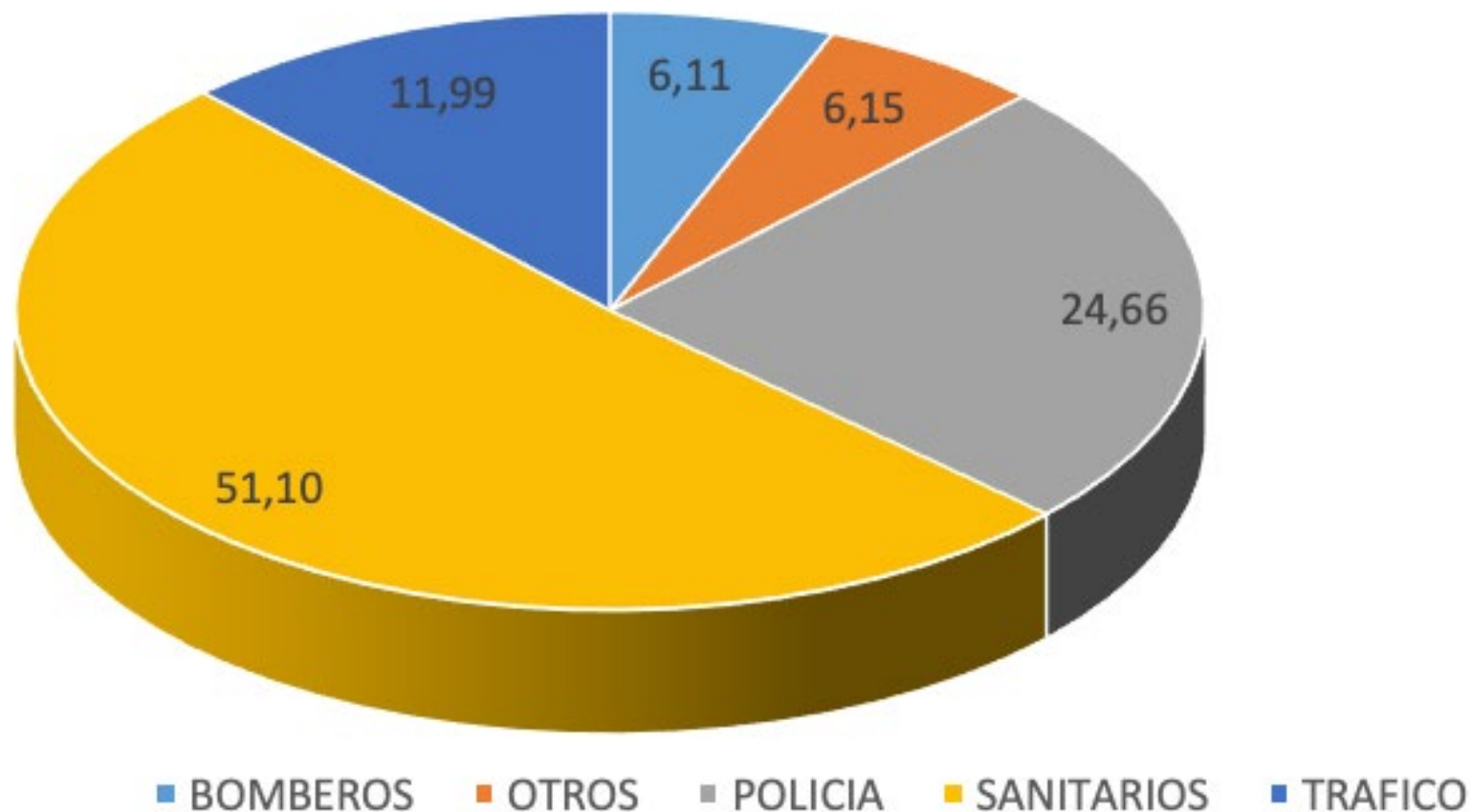
MES	2023	2024
ENERO	398.335	305.730
FEBRERO	347.485	272.094
MARZO	388.611	281.428
ABRIL	380.116	298.134
MAYO	411.109	304.625
JUNIO	437.573	329.542
JULIO	377.027	343.217
AGOSTO	312.597	305.875
SEPTIEMBRE	367.945	320.796
OCTUBRE	344.923	331.762
NOVIEMBRE	314.430	303.568
DICIEMBRE	321.653	312.189
TOTAL	4.401.804	3.708.960



PARTES DE INCIDENCIA POR AGENCIA 2024



EXPEDIENTES POR ÁREA DE ACTIVIDAD



DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR TIPIFICACIÓN 2024

	Año 2024												
	Distribución de expedientes por tipificación												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
No emergencia	65.550	61.420	62.790	71.213	69.291	76.539	89.268	77.732	86.406	96.756	74.903	91.578	923.446
Enfermedad	1.764	13.103	13.945	13.295	14.521	14.222	13.150	11.833	12.132	13.508	13.240	15.913	150.626
Dolor no traumático	6.789	5.959	6.206	5.749	6.289	5.997	5.324	5.024	5.442	5.820	5.773	6.543	70.915
Consulta	7.305	6.287	6.706	6.947	7.463	7.185	7.586	6.298	6.854	7.444	6.507	6.642	83.224
Accidente	5.264	4.368	4.521	4.673	4.907	4.777	4.554	4.231	4.861	5.329	5.270	5.770	58.525
Accidente de tráfico	3.707	3.460	3.681	3.713	3.689	3.869	3.551	2.548	3.742	4.455	4.103	4.638	45.156
Alteración del tráfico	3.039	2.855	2.954	3.087	3.250	3.425	3.890	3.054	3.298	3.356	3.077	3.083	38.368
Inconsciencia	3.105	2.637	2.803	2.858	3.049	2.745	2.554	2.122	2.392	2.967	2.744	3.340	33.316
Robo	2.225	2.250	2.344	2.155	2.213	2.177	2.375	2.371	2.105	2.141	2.175	2.354	26.885
Otros incidentes	2.365	2.219	2.579	2.568	2.895	3.078	3.125	2.935	2.814	2.675	2.544	2.630	32.427
Conflicto entre particulares	2.491	2.402	2.699	2.633	2.923	2.947	3.083	2.732	2.662	2.877	2.754	2.947	33.150
Agresión	2.194	2.180	2.423	2.541	2.728	3.093	3.106	2.758	2.549	2.400	2.568	2.677	31.217
Infracción administrativa	1.738	1.619	1.785	2.076	2.365	2.761	2.823	2.310	2.574	1.992	1.863	2.288	26.194
Infracción de tráfico	1.298	1.326	1.481	1.456	1.539	1.668	1.553	1.212	1.562	1.597	1.606	1.741	18.039

	Año 2024												
	Distribución de expedientes por tipificación												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Emergencia social	1.860	1.489	1.520	1.153	1.083	1.070	1.091	1.239	1.090	1.393	1.479	1.745	16.212
Incendio	1.112	928	940	992	1.097	1.076	1.357	1.120	941	902	963	1.401	12.829
Amenaza	1.589	1.602	1.822	1.853	1.914	2.054	2.094	1.997	1.982	1.917	1.835	1.876	22.535
Animal	1.159	1.112	1.328	1.749	2.159	2.521	2.545	2.086	1.717	1.484	1.229	1.157	20.246
Mujer	1.207	1.146	1.392	1.328	1.418	1.490	1.664	1.531	1.362	1.227	1.211	1.446	16.422
Intoxicación etílica	1.297	1.268	1.392	1.323	1.545	1.676	1.728	1.506	1.667	1.507	1.642	1.739	18.290
Herido	1.341	1.326	1.520	1.463	1.630	1.698	1.817	1.450	1.419	1.596	1.458	1.548	18.266
Hemorragia	975	877	935	834	910	859	828	708	765	837	822	993	10.343
Trastorno psiquiátrico	1.197	1.117	1.206	1.292	1.206	1.232	1.323	1.221	1.190	1.203	1.157	1.153	14.497
Convulsiones	870	796	815	790	828	851	780	626	807	950	831	855	9.799
Avería	585	574	668	699	816	850	1.039	1.012	865	805	640	624	9.177
Suicidio	1.115	1.002	1.146	1.152	1.226	1.151	1.182	1.185	1.150	1.228	1.240	1.170	13.947
Prueba	363	384	422	423	437	478	481	355	477	470	530	432	5.252
Daños	382	363	438	416	461	485	480	403	433	470	473	482	5.286
Persona no localizada	449	491	535	575	582	617	614	563	601	621	550	581	6.779
Petición transporte sanitario	494	414	409	437	447	396	428	412	373	433	507	486	5.236
Alarma	278	284	259	198	215	254	318	340	242	326	251	286	3.251

	Año 2024												
	Distribución de expedientes por tipificación												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Incendio de vegetación	234	253	285	369	545	665	1.113	986	450	238	275	330	5.743
Sospecha	396	387	389	407	367	418	429	397	394	390	350	372	4.696
Domicilio	496	423	462	445	458	486	547	610	489	507	480	613	6.016
Intoxicación	270	209	249	253	274	264	322	281	283	261	267	272	3.205
Rescate	275	213	282	280	319	372	544	468	369	445	321	317	4.205
Información sobre incidente	210	223	210	218	257	221	236	203	238	251	280	215	2.762
Alergia-anafilaxia	258	226	252	260	279	277	252	228	228	245	256	287	3.048
Tocoginecología	176	158	180	178	187	183	224	191	163	153	158	186	2.137
Paro cardio respiratorio	276	190	186	163	184	168	184	184	164	197	184	208	2.288
Atraco/s con violencia o intimidación	223	214	213	221	264	252	258	268	213	249	224	229	2.828
Muerte	210	115	153	137	149	160	174	168	102	148	132	189	1.837
Filtración de agua	158	118	144	125	132	147	201	228	146	186	152	169	1.906
Vehículo	82	94	89	94	110	108	98	80	90	90	76	71	1.082
Inundación	179	90	137	86	81	206	110	189	315	653	140	98	2.284
Daños estructurales	178	243	313	163	140	208	236	216	188	349	136	158	2.528
Olor alarmante	151	123	162	151	143	141	132	164	161	158	202	217	1.905

	Año 2024												
	Distribución de expedientes por tipificación												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Estafa	286	213	213	222	249	216	259	219	232	245	240	205	2.799
Accidente por árbol	90	202	213	137	313	773	731	660	349	787	117	139	4.511
Malos tratos	48	69	68	58	73	68	52	60	46	45	68	54	709
Allanamiento de morada	164	194	216	184	207	233	241	268	193	196	159	166	2.421
Armas	45	43	35	39	34	49	49	62	47	51	53	55	562
Reclamación	10	17	12	7	11	15	13	5	11	9	13	14	137
Quemaduras	23	31	36	32	25	34	53	32	23	20	36	25	370
Exhibicionismo	30	33	45	50	48	79	61	51	40	39	29	21	526
Agresión sexual	48	27	45	52	65	74	57	71	56	64	41	36	636
Búsqueda	16	7	15	11	15	18	25	15	14	22	28	10	196
Escape de sustancias	11	18	21	20	13	18	19	15	20	28	23	19	225
Secuestro	13	18	13	11	20	17	18	30	15	16	12	14	197
Medio ambiente	18	17	16	24	22	21	34	26	17	14	28	28	265
Aglomeraciones	7	8	10	7	10	12	10	6	3	10	6	8	97
Explosión	6	9	13	9	9	8	8	6	7	7	17	12	111
Accidente ferroviario	6	4	4	3	7	11	3	2		5	4		49
Simulacro	9	12	23	27	29	34	14	1	36	62	98	59	404
Falsificación	3	4	2	8	2	3	2	2	2	1	2	7	38

	Año 2024												
	Distribución de expedientes por tipificación												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Sin tipificación	1			1		1		2					5
Amenaza de bomba	2					1	2	1	1	1	2	2	12
Accidente aéreo	1	1	2	5	6	5	2	2	5	2	1		32
Meteorología adversa					1	1				1			3
Catástrofe natural													-
Alerta sanitaria	68	6	10	3	24	81	26	5	5	8	1	2	239
Pruebas internas									1				1
Carencia de productos esenciales						2		1	2	3	1	1	10
Joyería, incidente de seguridad										1			1
Alerta menor desaparecido													-
Rotura de presa					1								1
Plan protección civil								4					4
Samur													-
Total	129.784	131.470	138.382	146.101	50.169	196.853	172.450	151.321	171.925	198.758	146.420	174.926	1.908.559
Llamada abandonada	10.072	9.112	9.588	10.207	10.074	10.710	10.363	9.020	10.333	10.695	9.920	10.034	

BALANCE DE EXPEDIENTES 2009-2024

Año	Exped. Tipificados como no emergencia	Nº exped. Totales	Relación entre los expe. totales y los de no emergencia	Exped. emergencia
2009	1.923.786	2.944.025	65,35	34,65
2010	2.329.421	3.253.223	71,60	28,40
2011	2.109.030	2.975.417	70,88	29,12
2012	1.860.879	2.664.086	69,85	30,15
2013	1.655.565	2.393.140	69,18	30,82
2014	1.422.471	2.167.673	65,62	34,38
2015	1.273.227	2.056.940	61,90	38,10
2016	1.232.175	2.035.765	60,53	39,47
2017	1.089.579	1.933.504	56,35	43,65
2018	966.601	1.739.945	55,55	44,45
2019	1.195.568	2.087.648	57,27	42,73
2020	867.789	2.467.560	35,17	64,83
2021	859.604	1.915.468	44,88	55,12
2022	1.076.653	2.235.964	48,15	51,85
2023	1.202.819	2.095.205	57,41	42,59
2024	923.446	1.908.559	48,38	51,62

DESARROLLO TECNOLÓGICO

 **112**
EMERGENCIAS



La Plataforma Tecnológica de Madrid 112 soporta el Servicio 112 de la Comunidad de Madrid, actuando como una interfaz entre los ciudadanos que llaman al número de emergencias 112 y los recursos de intervención que materializan el servicio demandado, aportando valor añadido en la gestión mediante la automatización de los protocolos de actuación en las emergencias, minimizando los tiempos de respuesta, y asegurando la eficacia y la normalización en la operativa del servicio.

La plataforma tecnológica soporte de los servicios de emergencia precisa de la incorporación constante de mejoras y actualizaciones de carácter técnico.

De forma continua, se trabaja en colaboración con otros centros 112, así como con otros organismos o instituciones, tanto autonómicos como nacionales o europeos, en la **búsqueda de soluciones de mejora** de la comunicación de emergencias con los ciudadanos y su resolución:

- Se ha seguido colaborando con el **Foro112** en temas de trasposición de normativa europea, como accesibilidad, roaming, comunicaciones next generation..., o de nuevos aplicativos: conexión NGN, eCall, Svisual, RTT...
- Participación en el **foro internacional de EENA**, celebrado en Valencia, dónde Madrid 112 presentó una exposición sobre el Sistema Integral de Gestión de Emergencias basado en tres niveles de integración.
- Se participó en el Foro de Centros 112 de España, realizado en esta ocasión en Extremadura, dónde se trataron temas técnico-operativos de interés, entre los que destacaron: Posibilidad de acceso a datos de los vehículos de la DGT, Transmisión de

datos de localización con diferentes Operadoras cliente, Impulso ante los responsables nacionales (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones) de la posibilidad de establecer **dos operadoras** diferentes en origen, Análisis de **desbordamiento** de llamadas ante la cantidad significativa de llamadas recibidas en Madrid 112 procedentes de otras CCAA, Funcionamiento del ES-ALERT en el caso de zonas con baja densidad de implantación de antenas.



En 2024, se han realizado diversas actuaciones en el **Sistema de Información Geográfica (GIS) de Madrid 112** orientadas a mejorar la localización de incidentes de emergencia y, con ello, la gestión de los mismos:

- Se ha continuado la mejora de los **puntos singulares** incluidos dentro de la cartografía del sistema de gestión de emergencias. Se incluyeron 91 puntos singulares nuevos y se corrigieron o actualizaron 96 de los ya incluidos. Se eliminaron 10 puntos singulares obsoletos o erróneos.
- Además de las anteriores incorporaciones individuales, se revisaron grupos de puntos singulares de varias tipologías, entre los que cabe destacar:
 - Gasolineras: se pasó de 727 a 829 gasolineras, incorporando, para 456 de ellas, la información de que se trata de establecimientos de apertura continuada (24 horas).
 - Señales internas de túneles: a partir de la información proporcionada por el Ayuntamiento de Madrid, en el mes de junio 2024 se renovó este grupo de puntos singulares, dando de baja 1.023 puntos, que se habían cargado en 2019, e incorporando 1.586 puntos correspondientes a 21 túneles dentro de la ciudad de Madrid.

En conjunto, a lo largo del año, el grupo de puntos singulares pasó de 58.924 a 59.682 registros.

- En el grupo de **viales**, se crearon de forma manual tres viales no existentes en las bases cartográficas suministradas por el Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid (IECAM); uno de ellos en Rivas-Vaciamadrid y los otros dos en Alcobendas.

Se corrigieron dos errores en viales existentes, en Alcorcón y en Madrid capital. Se modificó el nombre de un vial en Parla.

- En el grupo de **vías de comunicación**, se incorporaron dos nuevas carreteras: La MP-203, íntegramente en Loeches, y la N-403A, en el casco de San Martín de Valdeiglesias. Se corrigió un error en los puntos kilométricos de la N-400, en la zona de Aranjuez, y se mejoró el trazado de la M-509, de la red principal de la Comunidad de Madrid.



- En cuanto a ámbitos de competencias de agencias, se ampliaron los correspondientes a Guardia Civil de Tráfico (COTA Madrid), SUMMA Urgencias y SUMMA Emergencias, de forma que pasaron a incluir el trazado de la carretera SG-615 entre el Puerto de Navacerrada y el Puerto de Los Cotos. En el mes de diciembre se modificó el ámbito correspondiente a la Guardia Civil de Tráfico en la carretera nacional N-400 Toledo - Cuenca.

En el mes de diciembre quedaron actualizados y operativos los ámbitos de las agencias de vialidad invernial según los protocolos para la campaña 2024/2025, tanto de las carreteras competencia de la Comunidad de Madrid como de las del Estado.



- En el mes de julio se creó un nuevo **Aspecto** (delimitación geográfica para considerar características particulares del terreno que influyen sobre el despacho de agencias), en colaboración con el departamento responsable de Procedimientos. Se trata del aspecto 'Zonas de difícil acceso', que incluye dos polígonos: uno de ellos englobando la senda de las 'Zetas de La Pedriza', en Manzanares El Real, y otro en Cercedilla, incluyendo el trazado de varias sendas por el Valle de la Fuenfría. Gracias a este aspecto, en los incidentes en los que se realice recomendación de despacho ejecutivo a SUMMA Emergencias dentro de estas dos zonas, se realiza recomendación de despacho ejecutivo a Bomberos Comunidad de Madrid, por las dificultades de acceso que presenta el terreno para los servicios Sanitarios...
 - En el mes de octubre se implantó la **versión 10 de la cartografía** de SIGE incorporando la información proporcionada por el Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid (IECAM). Se renovó el callejero y el portalero, introduciendo la información correspondiente a 48.195 viales y 859.439 portales. Se actualizan los cruces entre los elementos del nuevo callejero, las carreteras y los ríos y arroyos (116.588 cruces).
- Igualmente, se actualizó toda la información catastral (manzanas, parcelas y subparcelas). También se actualizó, a partir de las tablas georreferenciadas suministradas por el IECAM, la información relativa a unidades administrativas (municipios, provincias, entidades de población, núcleos de población, distritos, códigos postales, etc.) y se revisaron los elementos de la cartografía vinculados a dichas unidades administrativas, tales como ámbitos, aspectos, puntos singulares, embalses, ríos, etc.

- En el grupo de **Forestales**, se actualizó la información correspondiente a los Humedales Catalogados, incorporando los añadidos en la Segunda Revisión del Catálogo de estos espacios protegidos, de 2023, pasando de 23 a 40 humedales. También se actualizó la capa de Espacios Naturales Protegidos, para reflejar un pequeño cambio en la zonificación del Parque Regional del Sureste, realizado por la Disposición Final Primera de la Ley 1/2024, de Economía Circular de la Comunidad de Madrid (BOCM 24/4/2024).
- En el **Visor GIS**, dentro de las capas de información ambiental, se modificó la simbología o representación de los humedales catalogados para permitir diferenciar más claramente las distintas zonas a efectos medioambientales de estos espacios protegidos (zona protegida, zona húmeda, zona periférica de protección).
- En el mes de diciembre se actualizó la **ortofoto** a la última disponible en la Comunidad de Madrid, correspondiente a un vuelo realizado en el verano de 2023. También se actualizó la imagen ráster, cargando los mapas topográficos 1:50.000 y 1:25.000 elaborados en 2024 por el Centro Regional de Información Cartográfica de la Comunidad de Madrid.

Durante el ejercicio 2024, se han realizado **tres cambios de versión en SIGE** (Sistema de Gestión de Emergencias), con importantes novedades que solucionan incidencias y mejoran el funcionamiento, siendo las más significativas las siguientes:

- Actualización a **Oracle 19**: Se realiza la actualización de SIGE de Oracle 12 a Oracle 19.

- Mejoras **eCall**: Se soluciona incidencia producida en las llamadas eCall que recibían el valor 'anonymous' en el ANI y no conseguía enlazar con los datos de localización. Para ello, se emplea como identificador alternativo el dato UserToUser.
- Mejoras **AML**: Se añade funcionalidad por la que cuando la localización AML llega muy retrasada, incluso después de localizar el incidente, el comentario AML se cargue también en el expediente, con la utilidad de que el gestor que está atendiendo la llamada vea rápidamente esta información.



- **Centro de respaldo simétrico:** Se prepara el sistema para poder trabajar en cualquiera de los dos entornos (PRINCIPAL y RESPALDO) sin que los usuarios se tengan que cambiar de puesto, incluso en el caso de disponer de diferente versión en los entornos. Para esto:
 - Se comprueba la versión y el entorno antes de conectarse a SIGE, indicando si la versión instalada es la correcta y si el entorno de conexión es el activo o no.
 - Se muestra en la parte inferior del sistema, para que esté siempre presente, el centro al que está conectado el gestor, apareciendo sobre fondo verde si es el centro activo y fondo rojo si es el inactivo.
 - Se sincronizan cada hora los cambios de contraseñas del centro activo al centro inactivo.
- **ENS:** Se aplican nuevas restricciones de seguridad bloqueando a los usuarios por inactividad a los 90 días, a fin de cumplir con la normativa que se recoge en el Esquema Nacional de Seguridad.
- Integración a través del nuevo **protocolo ESAP-EDXL:**
 - Se mejora el protocolo añadiendo una funcionalidad para mostrar con una latencia de 1 minuto la posible pérdida de la integración con la agencia.
 - Se realizan pruebas de integración con POLICÍA MUNICIPAL DE MADRID, SAMUR y SUMMA112.
- **Cuadro de mando territorial:** Revisión e implantación del Cuadro de mando territorial que muestra gráficamente la información consolidada de las llamadas de emergencia recibidas.



- **Parametrización TI Extendido:** Desde la aplicación de administración de SIGE se permite la integración y seguimiento de los diferentes convenios de los que dispone CECOM con los municipios (Policías Locales y Protección Civil)

Por último, entre **otras actividades** relativas a la renovación y evolución de los Sistemas Informáticos que integran la Plataforma Tecnológica llevadas a cabo a lo largo del año 2024, se pueden destacar:

PLATAFORMA TECNOLÓGICA

- Licitación y adjudicación de un nuevo contrato de servicios de Administración y Mantenimiento de la **Plataforma Tecnológica soporte del Servicio 112** de la Comunidad de Madrid. Modificación del alcance del contrato, e inclusión de propuestas técnicas de mejora, para dar una mejor respuesta al ciudadano: Servicio de videollamada en atención ciudadana, Integración con el sistema de avisos a la población de la Red de Alerta Nacional.
- **Integración SUMMA112:** Desde Madrid 112 se persigue la implantación de la integración de aplicaciones de Gestión de Emergencias con el Servicio SUMMA 112, una vez que el Servicio se ha integrado físicamente en el Centro de Emergencias 112, con el objetivo de prestar una atención más eficaz a los ciudadanos y visitantes de la región.



DESARROLLO DE APLICATIVOS

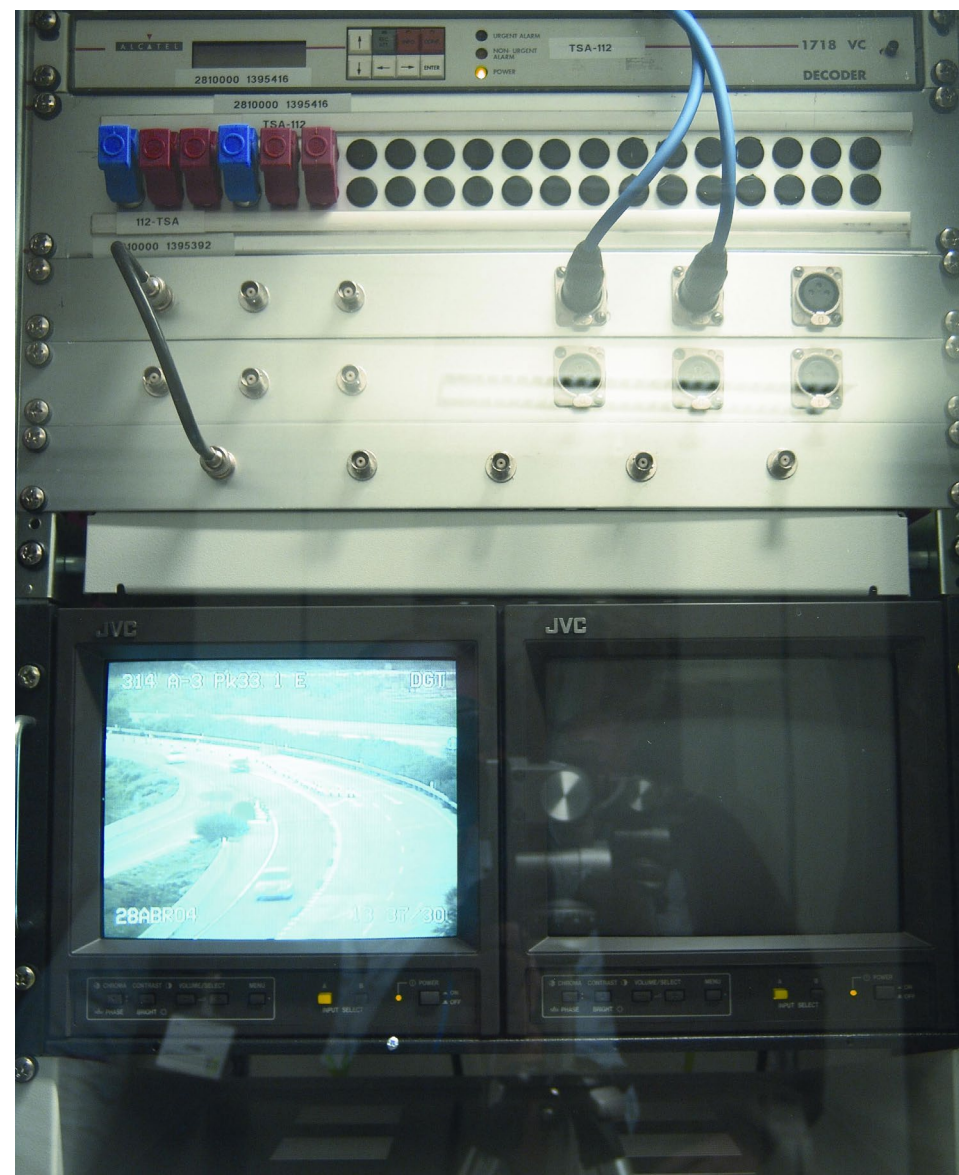
- **Desarrollo e Implantación de web Service para DESA's** (Desfibriladores Externos Automatizados): Desde Madrid 112 se pretende la implantación de la gestión de llamadas procedentes de DESA's, conectados telefónicamente con el Centro 112, lo que facilitará la comunicación verbal con el usuario y su geolocalización al tener registrado el número de teléfono fijo que identifica a cada columna en las Bases de Datos del sistema. Estudio y toma de requisitos para la primera fase de integración.
- **Herramienta de apoyo a la gestión de 'Episodios Especiales':** Desarrollo de una herramienta informática que facilite la gestión de episodios especiales de emergencias, para el manejo de los datos asociados a los mismos, y ayude a la toma de decisiones. Estudio de necesidades, definición de alternativas y aspectos relevantes del proyecto.

SEGURIDAD INFORMÁTICA

- Realización de un **estudio de seguridad informática** destinado a reconocer posibles vulnerabilidades y acometer los trabajos necesarios para corregirlas.
- Participación en piloto de ELSA del CCN-Cert.
- Realización del Curso superior en Seguridad en Infraestructuras críticas.
- Adquisición de dispositivos de seguridad authUSB de Safe Door, para el intercambio de ficheros de forma segura desde y hacia la red de Operaciones mediante la utilización de soportes externos USB.

RENOVACIÓN DE EQUIPOS Y SISTEMAS

- **Renovación de Firewalls Centrales** que forman parte de la Plataforma Tecnológica de Madrid 112 y que han llegado al final de su vida útil y finalización de soporte, por lo que debían ser sustituidos.
- **Renovación Plataforma Avaya - Centralita:** En la Plataforma Tecnológica de Madrid 112, como elemento principal, se incluyen los Sistemas de Comunicaciones de Voz que soportan la comunicación con el ciudadano. Se ha procedido a la actualización de la centralita existente al finalizar su vida útil y quedar fuera del soporte del fabricante por obsolescencia.



CALIDAD

 **112**
EMERGENCIAS



POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ASEM 112

La Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, en su Política de Calidad, considera al ciudadano como centro y objetivo de toda su actividad asistencial, garantizando el respeto a su personalidad e intimidad, además de proporcionar la mejor respuesta a sus demandas de emergencia.

La misión de la ASEM 112 es servir al ciudadano, Organismos de Intervención e Instituciones Públicas implicadas en el ámbito de las emergencias en la Comunidad de Madrid, satisfaciendo sus necesidades prioritarias de atención y servicios, con el objetivo de ser referente principal en el sector de los servicios de emergencia, no sólo en el ámbito nacional, sino también en el europeo.

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD DEL CENTRO DE EMERGENCIAS 112 DE LA D.G. DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA ASEM 112 EN LA NORMA ISO 9001:2015

La entrada en vigor, en julio de 2023, de la Ley 5/2023, de 22 de marzo, de Creación del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias de la Comunidad de Madrid, y la creación de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, con el objetivo principal de mejorar la eficiencia y la eficacia en la respuesta a los riesgos de protección civil y a las emergencias que se producen en la Comunidad de Madrid, ha supuesto la necesaria revisión de la aplicación de la normativa de Calidad de Madrid 112, de sus procedimientos y de la información relacionada. Un nuevo modelo

organizativo que, desde los objetivos de compromiso de mejora del servicio ofrecido, establece nuevos retos que exigen una revisión profunda de Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC). En el año 2023, recién creada la ASEM 112, se obtuvo para el Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, la renovación de la certificación en la norma de calidad ISO9001, que desde el año 2002, en sus diferentes revisiones ISO 9001:2000, ISO 9001:2008, e ISO 9001:2015, poseía el extinto Organismo Autónomo Madrid 112, lo que supuso un reconocimiento, a la vez que un avance, en la mejora del servicio dentro de la nueva estructura de la ASEM 112.

La ASEM 112 es un instrumento al servicio de los ciudadanos que permite integrar la respuesta de los distintos organismos ante situaciones de riesgo que les afecten, estableciendo un único sistema de atención de emergencias.



Adaptar el sistema de Calidad a la nueva estructura del Servicio de Emergencias 112, para los nuevos requisitos y estructura de la norma, como son el aumento del liderazgo y compromiso de la Dirección en la planificación, ejecución y mejora; el enfoque a Procesos; la Gestión del Cambio; la mejora continua y la Gestión del Conocimiento, así como la Comunicación Externa e Interna para mejorar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, ha obligado a realizar una profunda revisión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, de sus procesos y procedimientos, así como al nuevo Contexto organizativo.

COMPROMISO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

El compromiso con la Calidad del Servicio se materializa en la obligación suscrita con los ciudadanos a través de las Cartas de Servicio publicadas por el Centro de Emergencias 112 y por la Subdirección General de Protección Civil para informar de los servicios públicos y de los compromisos de calidad como mecanismo para garantizar la transparencia y la mejora de los servicios.





CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia Madrid 112

Fecha del documento: [24/02/2025]
Fecha de aprobación del documento: [24/02/2025]
Unidad Responsable: Dirección del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 112
Fecha de última actualización: [24/02/2025]
Versión: [1]

Procedimiento: [Procedimiento de Atención de Llamadas de Urgencia 112]

Elaborado por: [Nombre y Apellido]

Revisado por: [Nombre y Apellido]

Aprobado por: [Nombre y Apellido]

Elaborado por: [Nombre y Apellido]

Director del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 112

Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112

Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior

Plaza del Río, s/n 28023 Pozuelo de Alarcón (Madrid)




Carta de Servicios del Servicio de Protección Civil

ASEM 112

Fecha del documento: [03/11/2024]
Fecha de aprobación del documento: [22/01/2025]
Unidad Responsable: Subdirección General de Protección Civil de la ASEV 112
Fecha de última actualización: [22/01/2025]
Versión: [1]

Procedimiento: [Procedimiento de Atención de Llamadas de Urgencia 112]

Elaborado por: [Nombre y Apellido]

Revisado por: [Nombre y Apellido]

Aprobado por: [Nombre y Apellido]

Elaborado por: [Nombre y Apellido]

Subdirección General de Protección Civil

Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112

Consejería de Medio Ambiente, Agricultura e Interior

Plaza del Río, s/n 28023 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

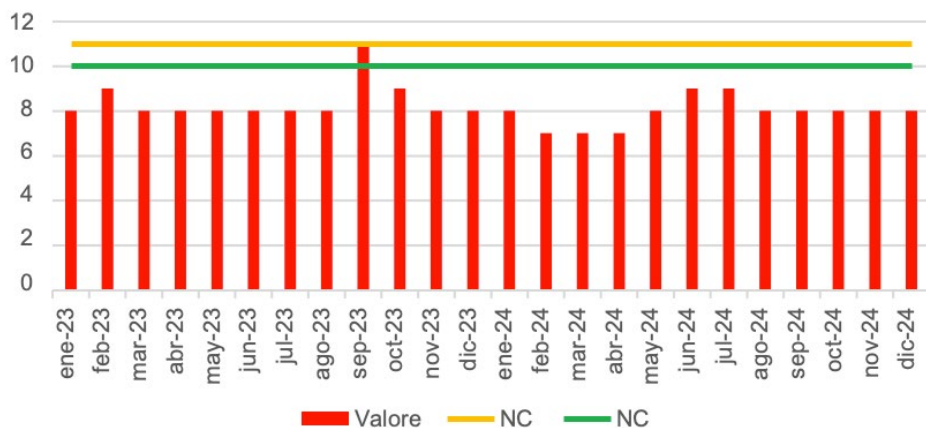
RESULTADOS DE INDICADORES

Durante el año 2024, se ha revisado toda la información documentada sobre el proceso de gestión de indicadores y las herramientas para su análisis.

Se ha realizado una revisión completa de la necesidad y eficacia de los indicadores medidos en el Centro de Emergencias 112 y de la información recogida en ellos, incorporando o modificando algunos en línea a identificar los que aporten más valor sobre la eficacia de los procesos.

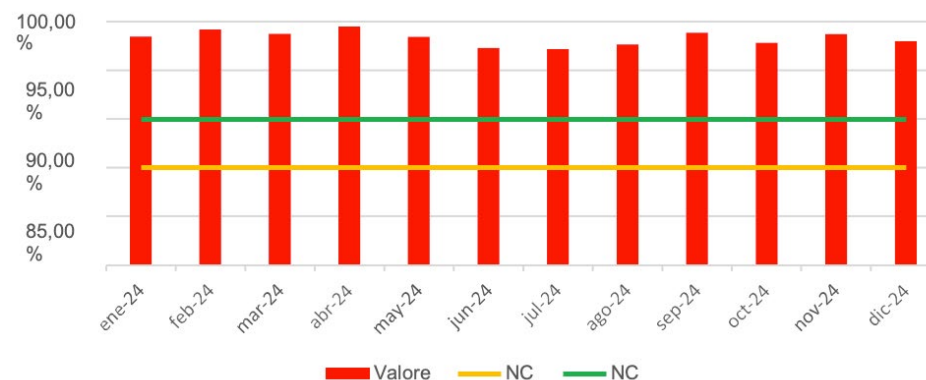
Así mismo, se han graficado los resultados de los indicadores, lo que facilita su análisis y la toma de decisiones sobre los resultados obtenidos y los niveles de calidad y objetivos marcados. Los indicadores se mantienen dentro de los Niveles de Calidad Aceptables y muchos de ellos alcanzan el Nivel Objetivo de Calidad.

Tiempo medio de Atención de Llamadas



El tiempo medio de atención de llamadas en el año 2024 ha estado por debajo de 10 segundos, alcanzándose positivamente el cumplimiento del Nivel de Calidad Objetivo (NCO) establecido, lo que supone una mejora con respecto al año 2023, en el que se cumplió el objetivo alcanzado, establecido por el indicador Nivel de Calidad Aceptable (NCA), inferior a 11 segundos.

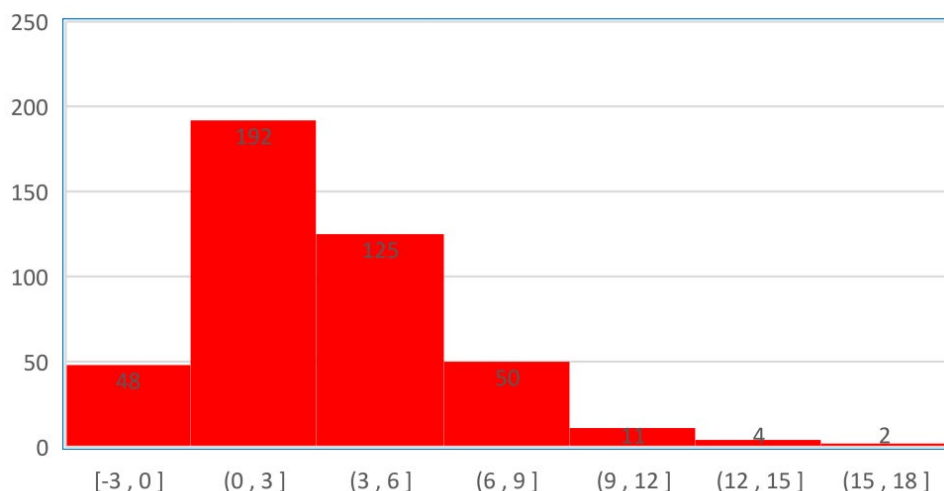
Llamadas atendidas antes de 10 segundos (%)



El porcentaje del número de llamadas atendidas por el Centro de Emergencias 112 antes de 10 segundos, alcanzó y algunos meses superó, la barrera del 99%, cumpliéndose uno de los objetivos marcados.

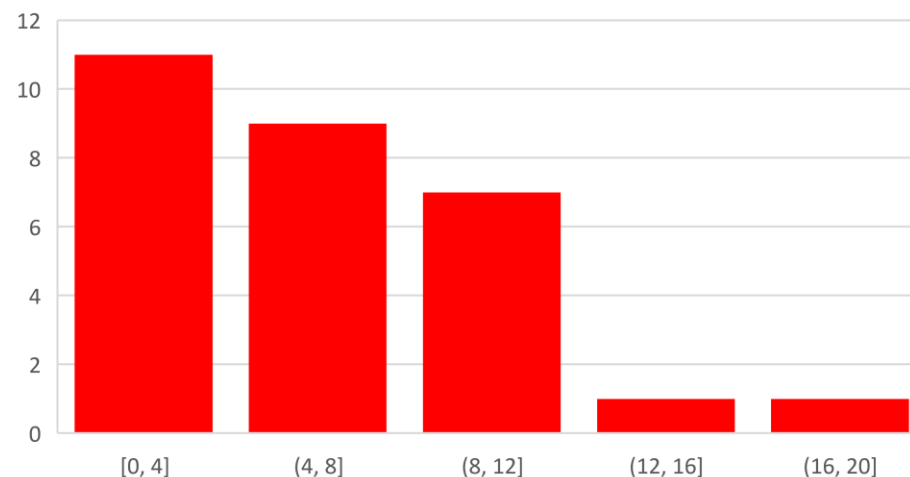
En el año 2024 se recibieron en el Centro de Atención de llamadas 432 solicitudes requiriendo información sobre los expedientes asociados a las llamadas recibidas, con un plazo medio de respuesta de 3 días.

Tiempo de atención por solicitudes



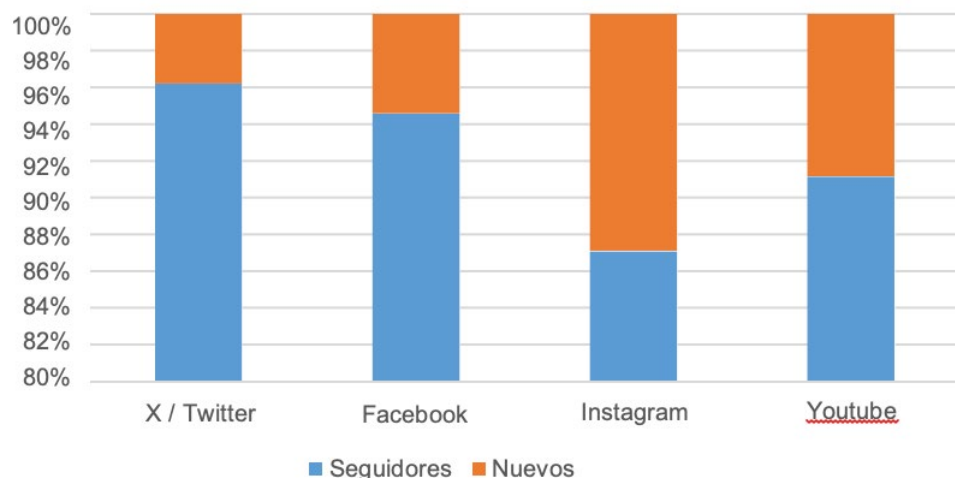
En el ejercicio 2024, se recibieron en el Centro de Atención de llamadas 29 reclamaciones, que fueron atendidas en un tiempo medio de resolución de 6 días, siendo la mayoría de ellas resueltas en un plazo de entre 1 a 4 días.

Plazos de Resolución de Reclamaciones



En Redes Sociales, Instagram se posiciona como la tercera plataforma en número de seguidores, con un importante crecimiento en seguidores y de publicaciones.

Redes Sociales (por seguidores)



Durante el año 2024, se ha incrementado el número de visualizaciones de vídeos publicados en Youtube en más de un 12%, y el número de suscriptores en cerca de un 30%.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

La revisión y el seguimiento de los resultados de los Objetivos de Calidad y la evolución de la eficacia de las acciones para lograrlos nos permite mantener unos altos niveles de calidad en el servicio que se ofrece al ciudadano.

Durante 2024, se han analizado los objetivos estratégicos definidos para la Dirección General de Protección Civil y el Centro de Atención de Emergencias, cuya revisión continuará en 2025. Estos objetivos abarcan los ámbitos de operativos, de infraestructura y gestión de emergencias, tecnológico, de organización y de formación especializada.

