

MEMORIA 2023

# 112

emergencias  
COMUNIDAD DE MADRID



# ÍNDICE

## CONTENIDO

1. SERVICIO 112.....	3
2. BALANCE DE LLAMADAS.....	6
3. RECURSOS HUMANOS.....	14
4. DESARROLLO TECNOLÓGICO.....	18
5. SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD.....	26
6. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	31
7. CALIDAD.....	34



## 1. SERVICIO 112



El Servicio de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid es reconocido por su respuesta rápida y eficiente ante situaciones de emergencia. Cuando un ciudadano se pone en contacto con el número de teléfono 112, lo primero que se le comunica es la confirmación de que ha contactado con el citado servicio y se le ofrece ayuda a través de un gestor especializado. El objetivo principal, en esa primera toma de contacto, es tranquilizar al llamante y recopilar la información necesaria para activar de inmediato los servicios de intervención correspondientes, como los Bomberos, la Policía y los Servicios Sanitarios, quienes deberán actuar en consecuencia.

El gestor de emergencias que atiende la llamada realiza una serie de preguntas con el fin de localizar geográficamente el incidente y obtener los datos necesarios para definir la naturaleza del problema, lo que se conoce como proceso de tipificación.

Con esta información crucial (localización y tipificación), el gestor sigue el procedimiento operativo establecido para el caso específico, adaptado a la ubicación del incidente. Cabe destacar que cada tipo de emergencia tiene un plan de acción previsto, conocido como procedimiento operativo.

El Servicio de Emergencias 112 de Madrid ha planificado y preparado respuestas para todas las posibles incidencias que puedan ocurrir en la Comunidad Autónoma. Esto garantiza que estén preparados para hacer frente a cualquier eventualidad que se presente.

Una vez que se completan los procesos de localización y tipificación, el operador envía de manera telemática (en apenas un segundo) y simultánea las solicitudes de intervención a los servicios de emergencia correspondientes, para que movilicen sus recursos de inmediato. Aunque los principales servicios desarrollan sus actividades desde la Sala de Operaciones del 112, ubicada en la sede de la ASEM 112, la tecnología implementada en el centro permite activar con la misma rapidez a los demás servicios.



Además, el equipo de supervisión del Servicio de Emergencias Madrid 112, bajo la dirección de la jefatura de sala, realiza un seguimiento de todas las incidencias abiertas en la Comunidad de Madrid hasta que se resuelven definitivamente. Esto asegura que todas las situaciones de emergencia sean atendidas y gestionadas adecuadamente.

## **Integración del Servicio Madrid 112 en la ASEM 112 por la Ley SIPCE**

En abril de 2023, entró en vigor la aplicación de la Ley del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias (SIPCE), aprobada un mes antes en el pleno de la Asamblea legislativa de la Comunidad de Madrid.

Dicha normativa convierte a la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM 112) en un ente público de derecho, lo que supone un mayor beneficio para el ciudadano, ya que dota de una mayor agilidad a los servicios públicos de la región en la gestión de las emergencias. También mejora la integración de la Administración madrileña en el Sistema Nacional de Protección Civil y establece un régimen sancionador para asegurar su cumplimiento.

El marco legal aprobado por el Gobierno regional supone una reorganización de los centros de emergencia, extinguiendo como tal el organismo autónomo Madrid 112 para integrarlo en el organigrama de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112.

Ya en noviembre, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid llevó a cabo la aprobación del Estatuto de la ASEM 112, con el objetivo de recoger al detalle su régimen jurídico, organización administrativa y funciones.

Dentro del establecimiento de las funciones de la ASEM 112, el texto incorpora, como novedad, las relacionadas con la competencia de predicción meteorológica en la prevención y extinción de incendios y salvamentos. En cuanto a la protección de la naturaleza, se encuentran las de policía, custodia y su vigilancia.

La citada norma abarca igualmente la regulación del régimen financiero, patrimonial, presupuestario, contabilidad, control interno, tesorería y el fin de la vía administrativa o asesoramiento jurídico. Entre otros aspectos básicos, recoge que la partida económica de la ASEM 112 formará parte de los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid.

En lo que a seguridad se refiere, destaca la planificación, vigilancia y protección de los edificios e instalaciones de la región, así como la protección de las personas y bienes, con el fin de garantizar una respuesta adecuada ante los distintos tipos de emergencias y catástrofes.



## 2. BALANCE DE LLAMADAS



## El teléfono de Emergencias Madrid 112 atendió 240.000 llamadas más en 2023

El teléfono 112 atendió en 2023 un total de 4,4 millones de llamadas en su Centro de Emergencias, casi 240.000 más que el año precedente, con una media de 12.059 al día.

De todos los avisos atendidos, más de la mitad (52%) fueron para demandar asistencia sanitaria; el 23% requerían presencia de Policía o Guardia Civil; el 11% estuvo relacionado con el tráfico y el 6,5% para solicitar la actuación de los bomberos. Los meses con mayor actividad fueron junio (437.573) y mayo (411.109), mientras que en agosto (312.597) y noviembre (314.430) se produjeron menos demandas de ayuda. Además, desde Madrid se han gestionado más de 4.700 de estas llamadas procedentes de Castilla-La Mancha, 2.600 desde Andalucía y una cifra superior a las 2.200 desde Murcia y Cataluña, entre otras comunidades.

Esta atención telefónica se hace, además, en 85 idiomas gracias a la teletraducción. Los más demandados, junto al castellano, son el chino y el rumano.

El Teléfono de Emergencias 112 celebró en 2023 su 25 aniversario, superando la simbólica cifra de 112 millones de llamadas desde que fuera implantado, el 1 de enero de 1998. Su uso se ha ido generalizando, alcanzando una calificación de muy o bastante satisfactorio por el 86% de los usuarios de la región, según el Estudio de Notoriedad y Satisfacción 2023, que elabora la ASEM 112 cada dos años.

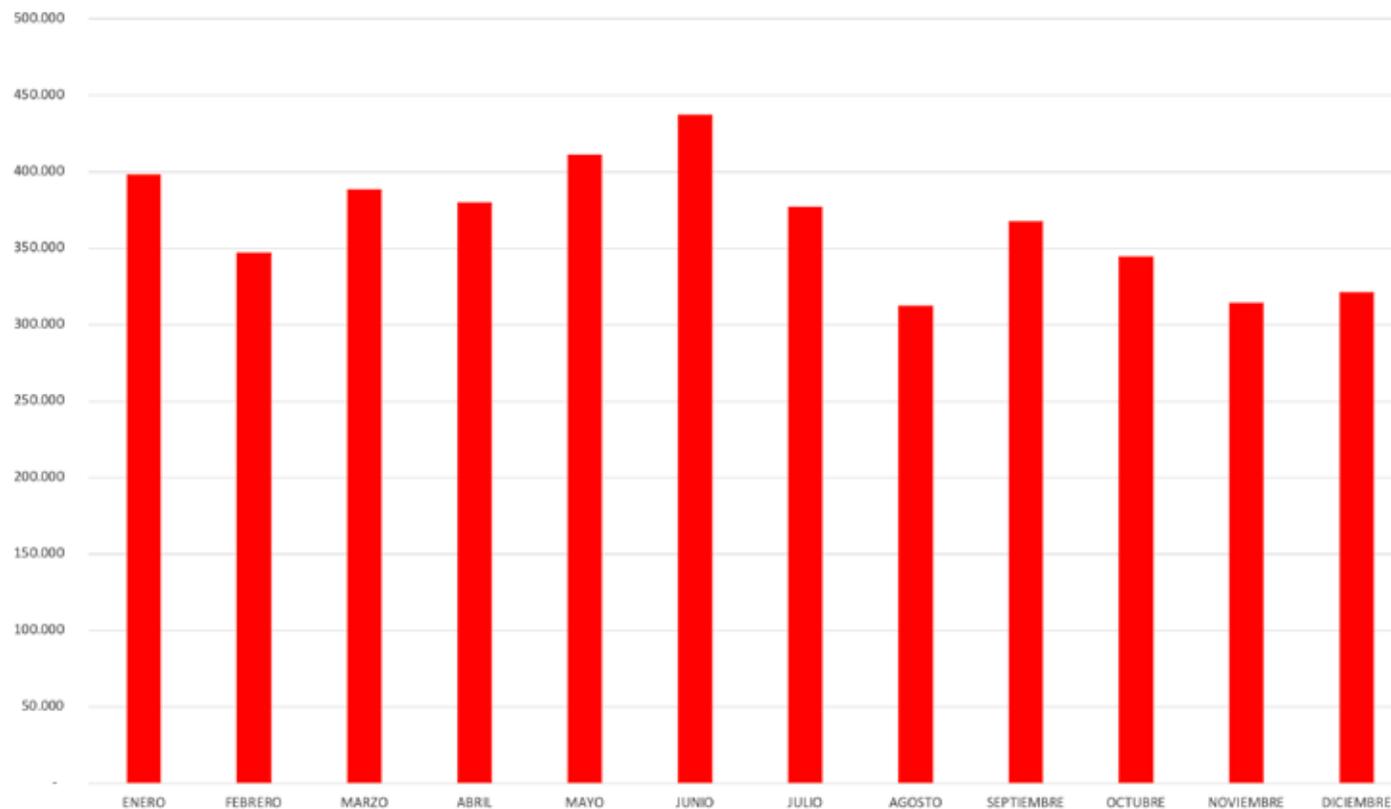
El 112 de la Comunidad de Madrid sigue siendo una referencia para los servicios de emergencias y seguridad de todo el mundo, que cada año visitan el centro para conocer las instalaciones y su funcionamiento. Durante 2023, un total de nueve delegaciones internacionales procedentes de países como China, Corea del Sur, Irak, Brasil, República Dominicana o Bélgica, visitaron las instalaciones de la ASEM 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.



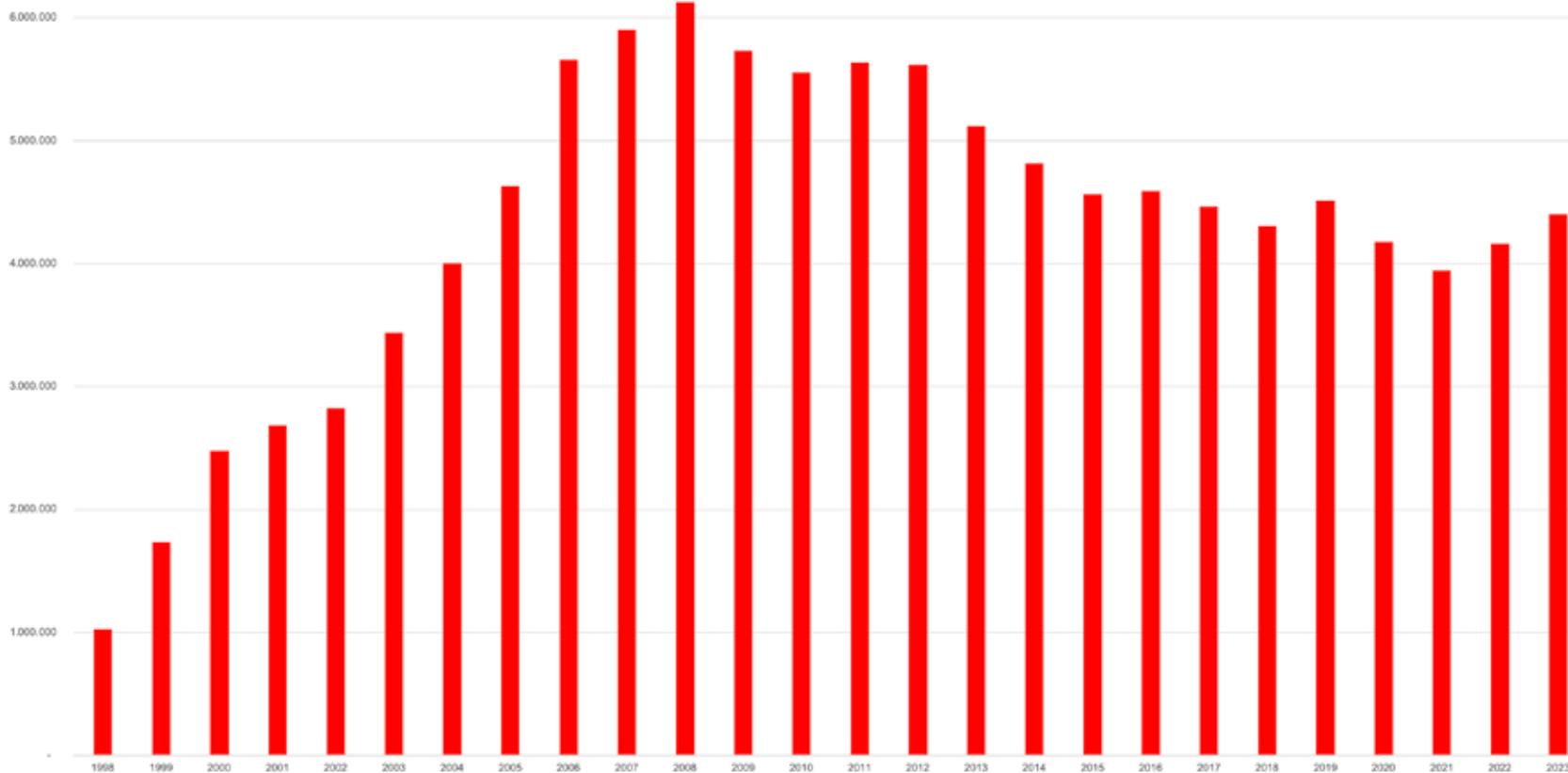
MES	LLAMADAS
ENERO	398.335
FEBRERO	347.485
MARZO	388.611
ABRIL	380.116
MAYO	411.109
JUNIO	437.573
JULIO	377.027
AGOSTO	312.597
SEPTIEMBRE	367.945
OCTUBRE	344.923
NOVIEMBRE	314.430
DICIEMBRE	321.653
<b>TOTAL</b>	<b>4.401.804</b>

## LLAMADAS

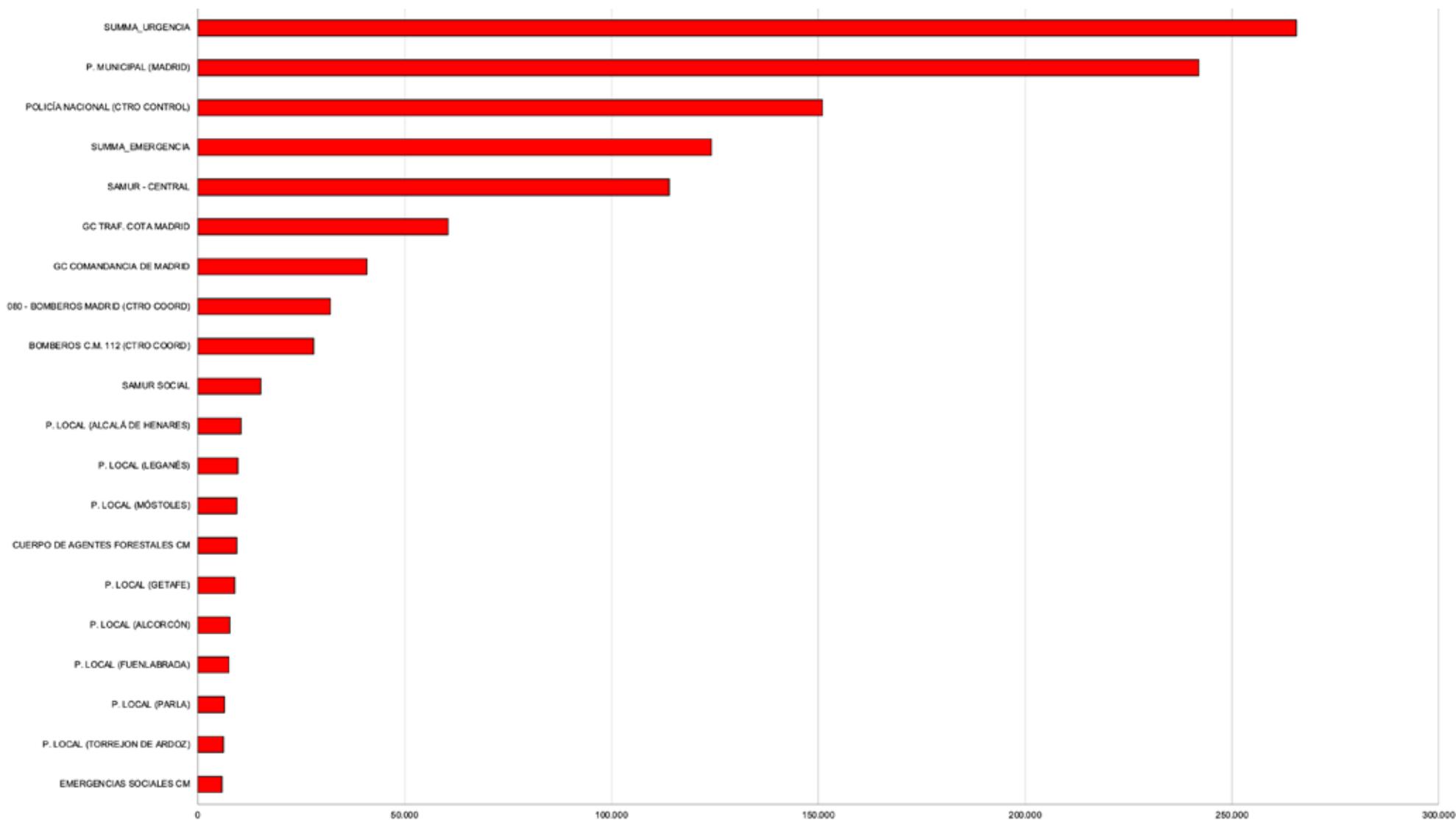


AÑO	LLAMADAS
1998	1.026.410
1999	1.732.034
2000	2.476.901
2001	2.683.819
2002	2.822.190
2003	3.440.537
2004	4.004.355
2005	4.634.522
2006	5.657.198
2007	5.903.650
2008	6.125.031
2009	5.733.312
2010	5.555.055
2011	5.636.540
2012	5.620.338
2013	5.117.341
2014	4.816.890
2015	4.567.030
2016	4.591.849
2017	4.466.236
2018	4.308.767
2019	4.514.192
2020	4.176.272
2021	3.943.002
2022	4.163.412
2023	4.401.804
<b>112.118.687</b>	

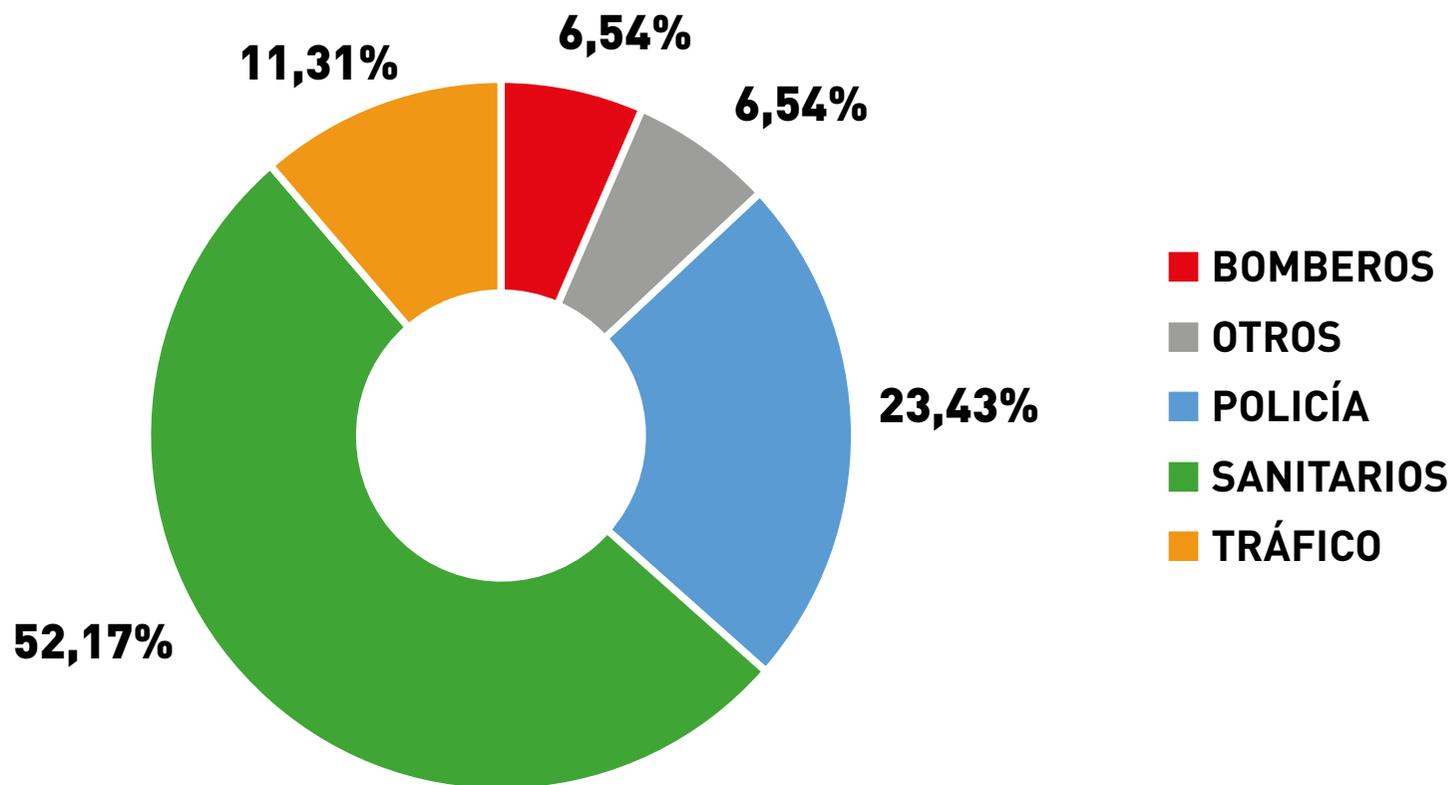
## HISTÓRICO DE LLAMADAS



## PARTES DE INCIDENCIA



## EXPEDIENTES POR ÁREA DE ACTIVIDAD AÑO 2023



## DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES POR TIPIFICACIÓN

ENFERMEDAD	170.800	TRANSTORNO PSIQUIÁTRICO	13.813
CONSULTA	82.058	SUICIDIO	13.105
DOLOR NO TRAUMÁTICO	73.067	INCENDIO	12.945
ACCIDENTE	59.117	HEMORRAGIA	10.447
ACCIDENTE DE TRÁFICO	42.583	AVERÍA	9.867
ALTERACIÓN DEL TRÁFICO	36.100	CONVULSIONES	9.541
OTROS INCIDENTES	35.767	PERSONA NO LOCALIZADA	6.200
INCONSCIENCIA	33.690	DOMICILIO	5.461
AGRESIÓN	30.514	ACCIDENTE POR ÁRBOL	5.407
CONFLICTO ENTRE PARTICULARES	30.494	INUNDACIÓN	5.402
ROBO	27.150	DAÑOS	4.971
INFRACCIÓN ADMINISTRATIVA	23.379	INCENDIO DE VEGETACIÓN	4.665
AMENAZA	20.160	PETICIÓN TRANSPORTE SANITARIO	4.586
ANIMAL	18.957	SOSPECHA	4.254
HERIDO	18.397	RESCATE	3.854
INTOXICACIÓN ETÍLICA	17.868	INTOXICACIÓN	3.400
INFRACCIÓN DE TRÁFICO	16.564	ALARMA	3.228
MUJER	16.456	ALERGIA-ANAFILAXIA	3.053
EMERGENCIA SOCIAL	15.555	INFORMACIÓN SOBRE INCIDENTE	2.905

DAÑOS ESTRUCTURALES	2.878
ATRACO CON VIOLENCIA O INTIMIDACIÓN	2.725
ESTAFA	2.703
TOCOGINECOLOGÍA	2.249
ALLANAMIENTO DE MORADA	2.161
PARO CARDIO RESPIRATORIO	2.127
OLOR ALARMANTE	2.037
FILTRACIÓN DE AGUA	1.909
MUERTE	1.829
ALERTA SANITARIA	1.753
VEHÍCULO	1.058
MALOS TRATOS	620
AGRESIÓN SEXUAL	614
ARMAS	528
EXHIBICIONISMO	483
QUEMADURAS	392
SIMULACRO	387
ESCAPE DE SUSTANCIAS	245
MEDIO AMBIENTE	219
SECUESTRO	203
RECLAMACIÓN	189

BÚSQUEDA	160
AGLOMERACIONES	115
EXPLOSIÓN	112
ACCIDENTE FERROVIARIO	59
ACCIDENTE AÉREO	35
FALSIFICACIÓN	34
AMENAZA DE BOMBA	26
CARENCIA DE PRODUCTOS ESENCIALES	7
ALERTA SANITARIA	23.246
CARENCIA DE PRODUCTOS ESENCIALES	2
<b>TOTAL</b>	<b>923.637</b>

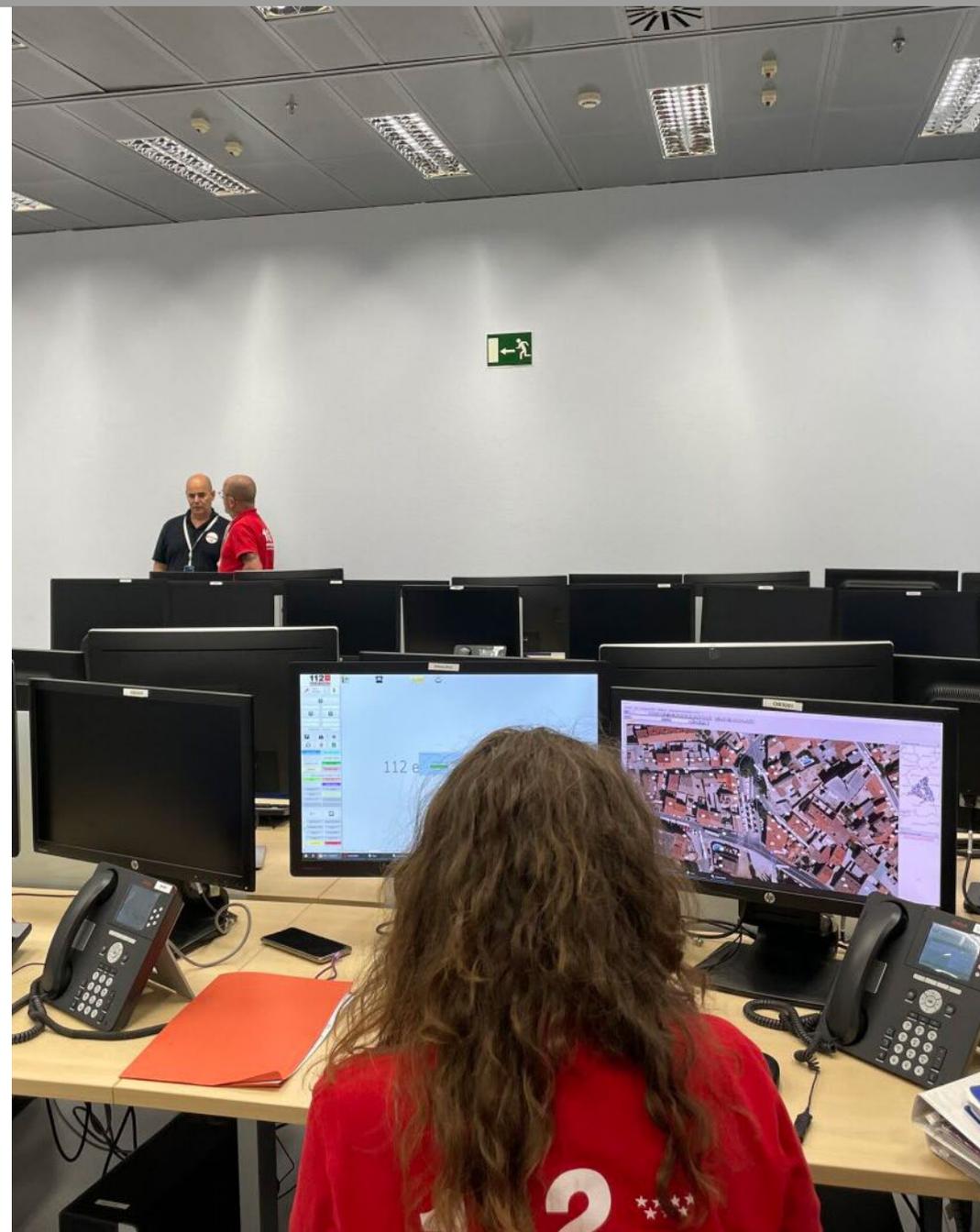


## 3. RECURSOS HUMANOS



Según los datos obtenidos de la Evaluación de Riesgos Psicosociales, la plantilla del Servicio de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, en 2023, se divide en dos áreas principales: la Sala de Operaciones y el área de Administración. Estas áreas están claramente diferenciadas dentro del centro de 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.
- 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.
  - En lo que se refiere a la composición de la plantilla, el 67,45% de la misma son mujeres. Además, el 91% de los empleados tiene más de 45 años, siendo 51 años la edad más común.
  - Respecto a la naturaleza del empleo, el 88% del personal es laboral, mientras que el 12% son funcionarios.
  - De los funcionarios, el 35% son interinos, y la mayoría de ellos también son laborales.
  - En términos de antigüedad, el 61% del personal lleva 20 años o más en el servicio, lo que indica una experiencia considerable.
  - 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.
  - Además, hay un grupo de trabajadores (retén) que deben estar disponibles las 24 horas para cubrir posibles necesidades.
  - El personal del área de Administración trabaja principalmente en turno de mañana, de lunes a viernes.



## Plantilla Madrid 112 a 31/12/2023

<b>ADMINISTRATIVO</b>	1
(en blanco)	1
<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b>	8
LABO	1
(en blanco)	7
<b>COORDINADOR AYUDANTE DE EMERGENCIAS</b>	14
LABO	12
(en blanco)	2
<b>COORDINADOR SUPERVISION OPERACIONES</b>	1
FUCA	1
<b>DIRECTOR CENTRO DE ATENCION DE LLAMADAS DE URGENCIA 1-1-2</b>	1
(en blanco)	1
<b>DIRECTOR DE ADMINISTRACION Y FINANZAS (112)</b>	1
LABO	1
<b>DIRECTOR DE SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD (112)</b>	1
LABO	1
<b>GESTOR DE EMERGENCIAS 112</b>	149
LABO	106
LAPA	1
(en blanco)	42
<b>JEFE DE DIVISION DE DESARROLLO</b>	1
(en blanco)	1
<b>JEFE DE DIVISION DE RECURSOS HUMANOS</b>	1
FUCA	1
<b>JEFE DE IMAGEN (112)</b>	1
LAPA	1
<b>JEFE DE NEGOCIADO</b>	1
LABO	1
<b>JEFE DE SALA</b>	10
FUCA	4
FUEX	6
<b>JEFE DE SECRETARIA DE ALTO CARGO</b>	1
FUEX	1

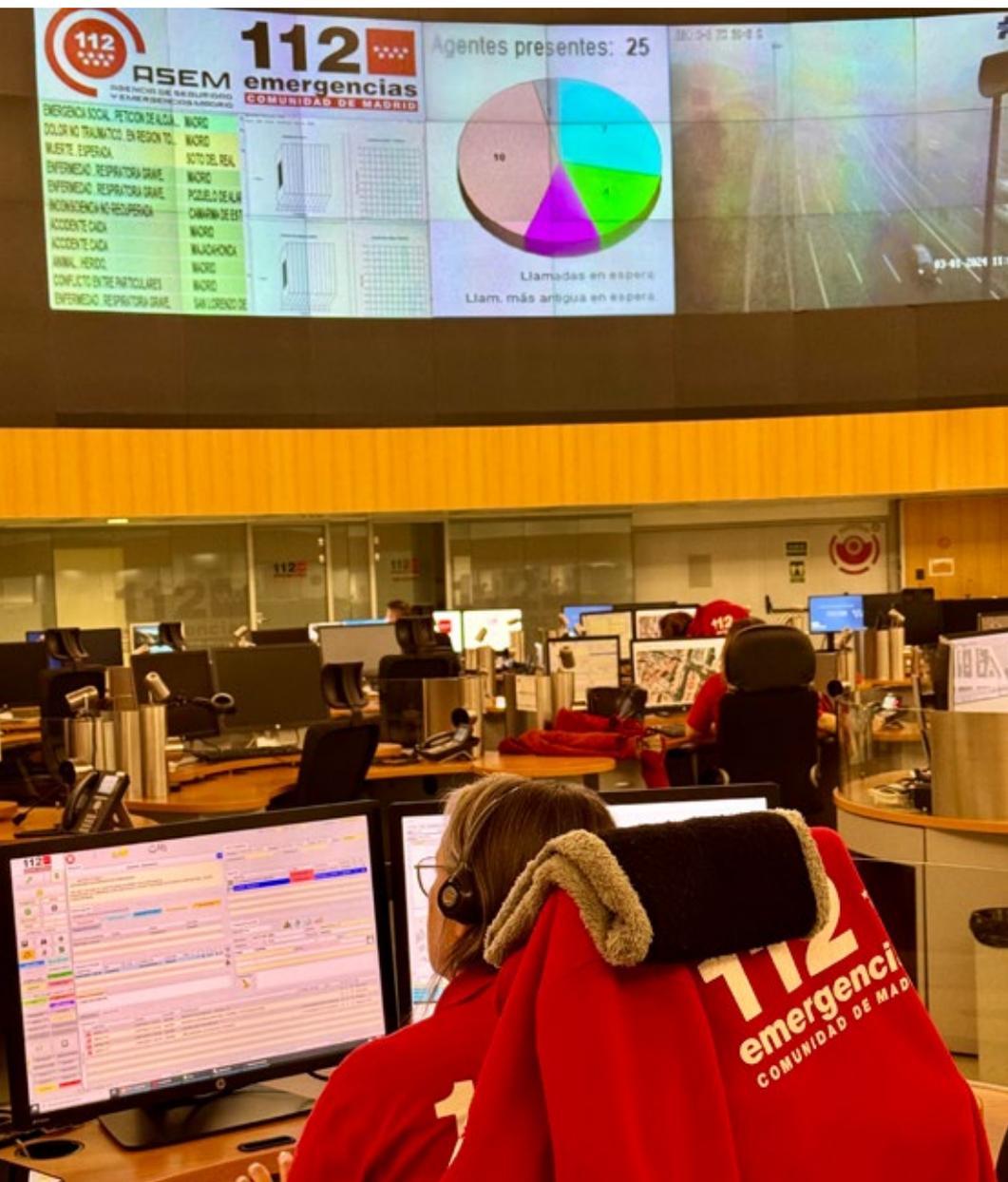
<b>JEFE DE UNIDAD TECNICA DE PROYECTOS</b>	1
(en blanco)	1
<b>JEFE DE UNIDAD TECNICA DE SISTEMAS</b>	1
(en blanco)	1
<b>JEFE HABILITADO DE PAGOS</b>	1
LABO	1
<b>JEFE HABILITADO NOMINAS</b>	1
LABO	1
<b>LICENCIADO (112)</b>	1
LABO	1
<b>LICENCIADO EN DERECHO (112)</b>	1
LABO	1
<b>LICENCIADO EN PERIODISMO (112)</b>	1
LABO	1
<b>OFICIAL ADMINISTRATIVO</b>	1
LABO	1
<b>PERIODISTA (112)</b>	1
LABO	1
<b>SEC. GESTION ADMINISTRATIVA</b>	1
(en blanco)	1
<b>SERV. COMUNICACIONES</b>	1
FUCA	1
<b>SERV. GESTION ECONOMICO-ADMINISTRATIVA</b>	1
FUEX	1
<b>SERV. PERSONAL</b>	1
FUEX	1
<b>SERV. SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD</b>	1
FUCA	1
<b>SUBSEC. GESTION ADMINISTRATIVA</b>	1
(en blanco)	1
<b>SUBSEC. HABILITACION DE NOMINAS</b>	1
FUCA	1

SUBSEC. OPERACIONES	1
FUCA	1
SUPERVISOR DE EMERGENCIAS (112)	9
LABO	7
(en blanco)	2
SUPERVISOR DE INSTALACIONES 112 (EXT)	1
LABO	1
TÉCNICO (112)	1
LABO	1
TÉCNICO BASICO EMERGENCIAS (112)	11
LABO	6
(en blanco)	5
TÉCNICO DE APOYO	2
FUCA	1
(en blanco)	1
TÉCNICO DE FORMACION EN EMERGENCIAS 112	1
(en blanco)	1
TÉCNICO DE MANTENIMIENTO	1
LABO	1
TÉCNICO FORMADOR (112)	1
LABO	1
TÉCNICO MANTENIMIENTO (112)	1
LABO	1
TÉCNICO MANTENIMIENTO DE SISTEMAS (112)	1
LABO	1
TITULADO GRADO MEDIO (112)	1
LABO	1
TITULADO MEDIO	2
LABO	2
TITULADO SUPER. ESPECIALISTA (112)	1
LABO	1
TITULADO SUPERIOR	3
LABO	1
(en blanco)	2
<b>Total general</b>	<b>244</b>



## 4. DESARROLLO TECNOLÓGICO





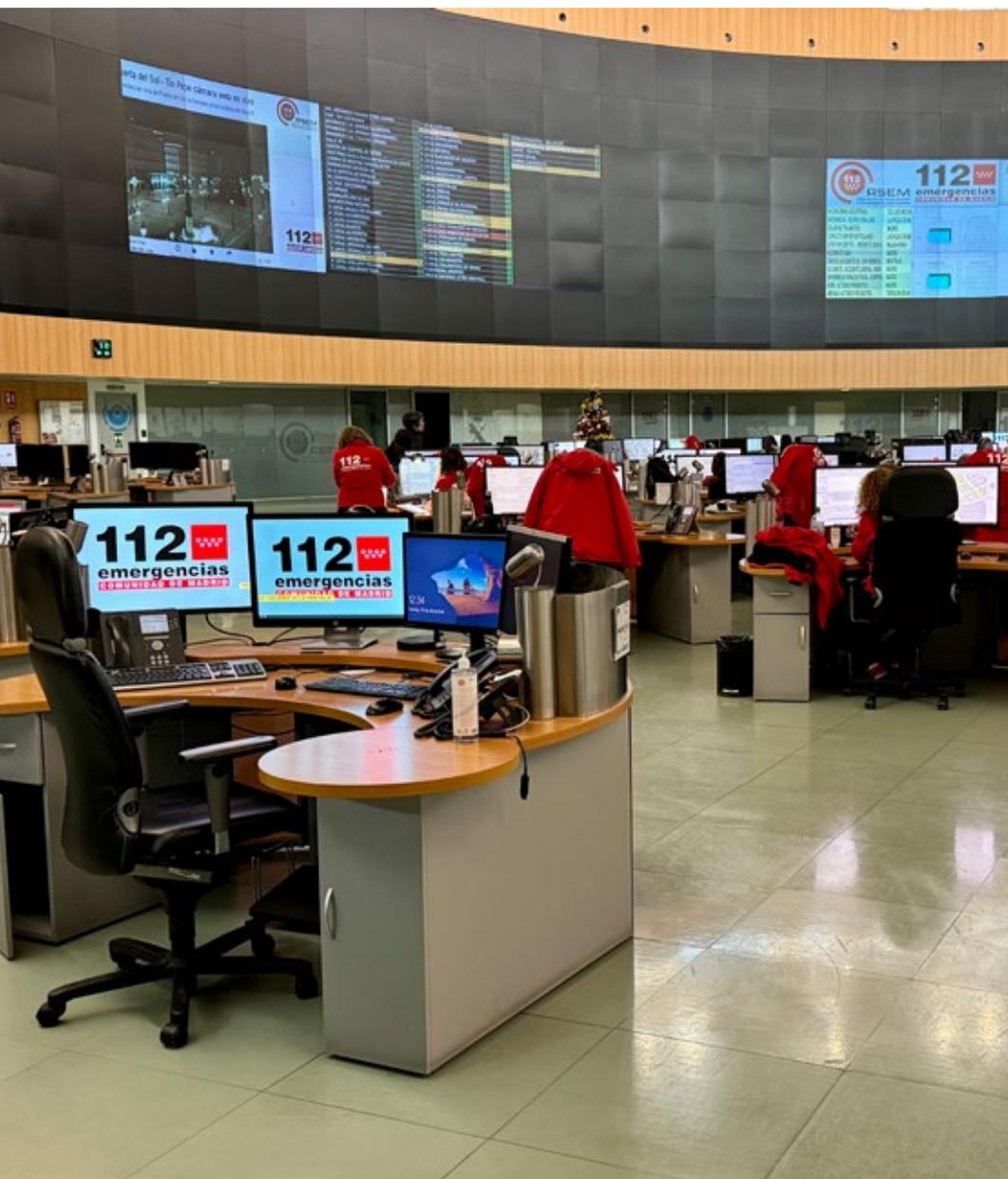
La Plataforma Tecnológica de Madrid 112 soporta el Servicio 112 de la Comunidad de Madrid, actuando como una interfaz entre los ciudadanos que llaman al número de emergencias 112 y los recursos de intervención que materializan el servicio demandado. El objetivo es el aporte de valor añadido en la gestión 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.

Durante el ejercicio 2023, se han realizado **tres cambios de versión en la SIGE** (Sistema de Gestión de Emergencias), con importantes novedades que solucionan incidencias y mejoran el funcionamiento, siendo las más significativas las siguientes:

- **ENS:** Se aplican nuevas restricciones de seguridad en las contraseñas, a fin de cumplir con la normativa que se recoge en el Esquema Nacional de Seguridad.
- **Acuerdo de Responsabilidades:** Al iniciar sesión tanto en la SIGE como en los TAS, después de elegir el perfil, aparece un cuadro con el acuerdo de responsabilidades, incluyendo la fecha del último acceso del operador. En caso de aceptar, se iniciará en la SIGE de la forma habitual. En caso de rechazar, se desconectará de la aplicación y volverá a la pantalla de logado.
- Se añade un nuevo **comentario automático** cuando un operador de agencia hace un despacho a una agencia diferente a la suya. Este cambio es muy importante para las agencias, ya que así conocen que les está solicitando la intervención de otra agencia que ya se encuentra en el lugar del incidente. El comentario es el siguiente: *“(Agencia solicitante) solicita la intervención de (agencia a la que se despacha)”*.

- Mejoras **Ecall**:
  - En el tipo de comentario *Ecall*, que se carga automáticamente con la primera posición de la llamada *Ecall*, se ha añadido el tipo de combustible, siendo el comentario: *“Tipo de combustible del vehículo: (Gasolina, Diesel, Gas, Eléctrico...) LocECALLM (WGS84): Lat...”*
  - Se añade un nuevo tipo de comentario automático de auditoría del tipo “Recarga ECALL”, que se aplica cuando se pulsa el botón de recargar Ecall. El comentario es: *“Se ha solicitado una recarga de datos ECALL”*
- Integración a través del nuevo **protocolo ESAP-EDXL**:
  - Se ha procedido a actualizar el protocolo de integración, que se lleva utilizando desde 2004, a una integración vía web service, que permite la comunicación entre aplicaciones de diferente naturaleza, con independencia de dónde residen o cómo han sido implementadas, con un lenguaje común y estándar de datos de emergencia, que garantiza que la información sea comprensible por todos los implicados, como es ESAP-EDXL.
  - Se integra la agencia COTA MADRID.
  - Se actualiza la integración de la COMANDANCIA DE LA GUARDIA CIVIL al nuevo protocolo.
- Modernización y migración de la plataforma analítica de datos EDAM dentro de la plataforma global de Emergencias de Madrid 112:
  - Se ha migrado la plataforma de explotación de datos utilizada desde 2006, basada en servicios *Oracle (Oracle Reporting Discoverer, Oracle Reports)*, a la herramienta de Business Intelligence de *TABLEAU*, incorporando las nuevas funcionalidades y tendencias del mercado en este ámbito.





En 2023, 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 319 puntos singulares nuevos y se corrigieron o actualizaron 86 de los ya incluidos. Entre los puntos singulares de nueva creación destaca el grupo de 220 subestaciones eléctricas. Entre los puntos revisados se incluyeron las industrias SEVESO (12 de nivel superior y 32 de nivel inferior).
- En relación a los puntos singulares correspondientes a las industrias SEVESO, se ha incluido información referente a los documentos para la intervención (DPI) de estas industrias y se ha habilitado el acceso a los mismos para jefes de sala, supervisores y supervisores ayudantes, que podrán visualizar el archivo PDF correspondiente, pulsando en el botón dispuesto a ese efecto.
- Se actualizó la relación de puntos singulares correspondientes a elementos del Patrimonio Cultural que cuentan con ficha de salvaguarda, cuya existencia se advierte mediante un comentario general en la aplicación SIGE.
- En el mes de febrero se incorporó al visor la última **ortoimagen** del territorio de la Comunidad de Madrid, correspondiente al vuelo realizado en el verano de 2022.
- En el mes de mayo se actualizó la **cartografía** a la versión 9, incorporando la información proporcionada por el Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid (IECAM). Se renovaron el callejero y el portrero, introduciendo más de 48.000 viales y más de 855.000 portales. Se actualizaron los cruces entre los elementos del nuevo callejero, las carreteras y los ríos y arroyos (más de 116.000 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, distritos, núcleos de población, códigos postales, etc.).

- Se realizó la carga completa de las direcciones de los abonados de telefonía fija, a partir de la información de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), con cerca de 3,6 millones de registros.
- En cuanto a los **ámbitos geográficos** de competencias de los servicios intervinientes en emergencias, todos ellos fueron revisados a partir de la actualización de las unidades administrativas, al estar ligados ambos elementos.
- En mayo se creó un nuevo ámbito de competencias para la entonces Dirección General de Biodiversidad y Recursos Naturales. Posteriormente, en julio, ya como Dirección General de Biodiversidad y Gestión Forestal, acorde a la nueva estructura de la Comunidad de Madrid, se modificó dicho ámbito, para informar a esta agencia en el caso de incendios de vegetación en montes gestionados por ella y en un área de influencia de 200 metros alrededor de los mismos.
- El ámbito geográfico del Cuerpo de Agentes Forestales fue actualizado en mayo para incorporar algunos terrenos forestales que no estaban incluidos. Posteriormente, en julio, se amplió para el caso de incendios de vegetación, incluyendo una franja de 5 km de anchura a partir del perímetro de la Comunidad de Madrid. Esta franja coincide con la ZACIF, zona en la que, en incendios de vegetación, también se despacha al Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid.
- En el visor GIS se continuó en la línea de incorporar el **posicionamiento en tiempo real** de los medios, iniciada el año anterior con los recursos móviles del Cuerpo de Agentes Forestales. En febrero, se incluyó el posicionamiento en tiempo real de las máquinas quitanieves de la Dirección General de Carreteras, y, en mayo, el de los recursos de las agrupaciones municipales de voluntarios de Protección Civil.
- Dentro del Mapa principal del visor GIS, se incluyó una nueva capa, correspondiente a la Zona de Actuación Conjunta (**ZAC**) de los Cuerpos de Bomberos de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid. Posteriormente, se ajustaron sus propiedades de visualización, de forma que pudiese activarse, a demanda del usuario, a partir de escalas más cercanas que 1:10.000.





Dentro de las actividades realizadas en el Servicio 112, se imparten acciones formativas específicas a través del equipo de formación de Madrid 112, dirigidas al personal propio y al de agencias externas encargadas de la gestión de emergencias, usuarios del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias 112.

Las cifras correspondientes a la formación específica llevada a cabo por Madrid 112 a lo largo del ejercicio 2023 son las siguientes:

- Curso de manejo básico para nuevos Jefes de Sala 112: 1 alumno de formación personalizada en 1 edición. En total, 5 horas de formación.
- Cursos básicos para Gestores de Emergencias 112 de nuevo ingreso: 32 alumnos repartidos en 3 ediciones. En total, 340 horas de formación distribuidas en 60 jornadas lectivas.
- Formación para Agencias Integradas:
  - Curso SIGE Especialista Guardia Civil: 2 personas repartidas en 2 ediciones de formación de 5 horas de duración. En total, 10 horas de formación.
  - Curso de Reciclaje Gestor de Emergencias: 1 persona en 1 edición de formación de 5 horas de duración.

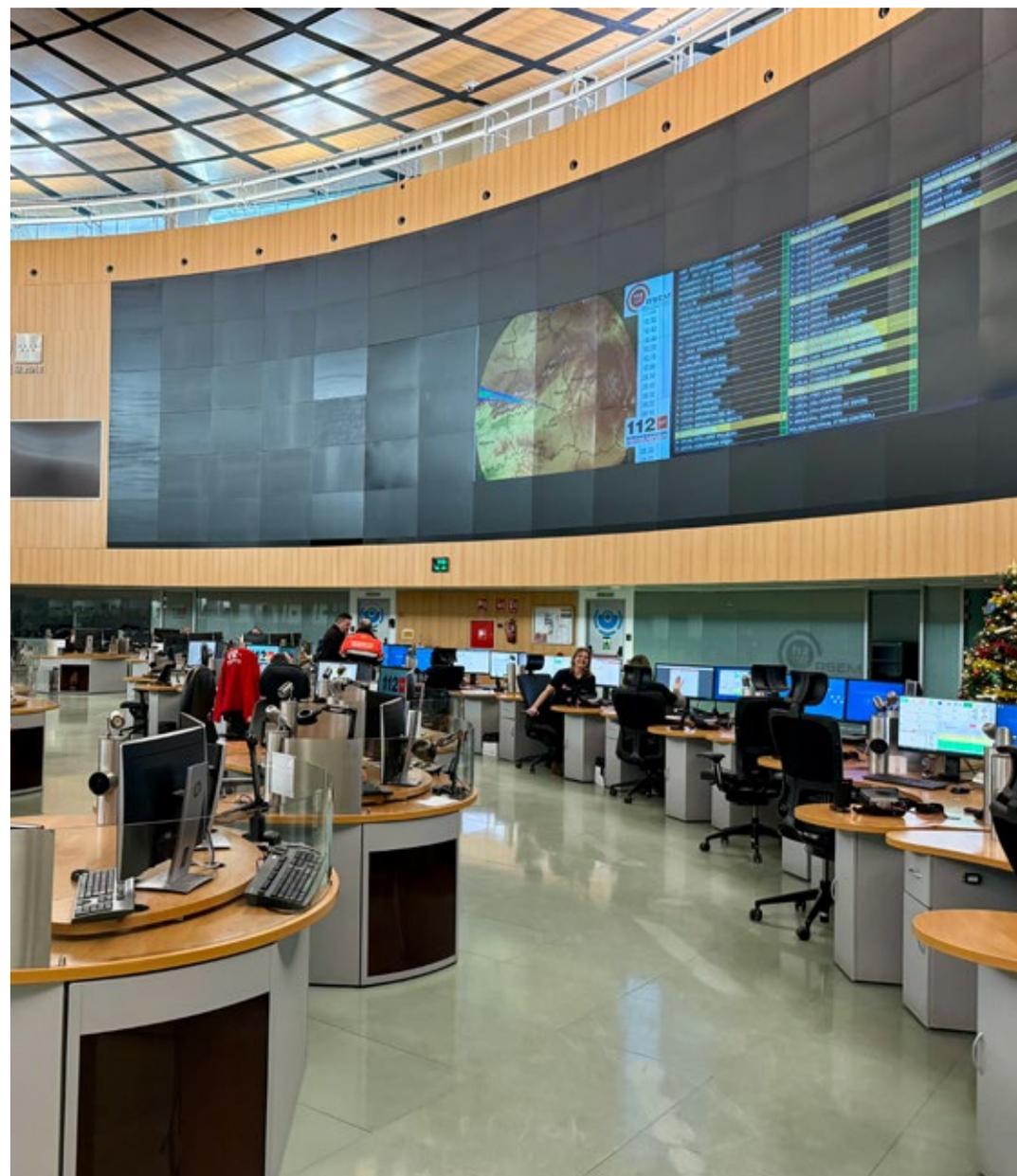
De forma continua, se trabaja en colaboración con otros centros 112, así como con otros organismos o instituciones, tanto autonómicos como nacionales o europeos, en la **búsqueda de soluciones de mejora** de la comunicación de emergencias con los ciudadanos y su resolución:

- Se participó en el Foro de Centros 112 de España, en colaboración con los organismos nacionales implicados, continuando con los trabajos de desarrollo e implantación del proyecto de avisos masivos a la población (Sistema de Alertas Públicas, **PWS\_es-Alert**), cuyo objetivo es enviar alertas a los teléfonos móviles de los ciudadanos en caso de catástrofe natural u otra emergencia grave ocurrida en su zona, quedando definitivamente implantado en el primer trimestre del año. Este sistema se utilizó en la Comunidad de Madrid por primera vez en septiembre del 2023, con motivo de las graves inundaciones producidas por una DANA.

- Asimismo, se ha continuado trabajando en la mejora de la utilización del sistema de localización de llamadas móviles de alta precisión, denominado AML.
- Se ha seguido colaborando con el Foro112, en temas de transposición de normativa europea, como accesibilidad, *roaming*, comunicaciones *next generation...*, o de nuevos aplicativos: *Acces2citizen*, conexión NGN, *eCall*, protocolo PEMEA...

Por último, **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 2023, fueron:

- **Integración Guardia Civil – COTA.** Guardia Civil - Comandancia está integrada desde hace tiempo con Madrid 112. En diciembre del año pasado, se solicitó la integración de Guardia Civil - Cota (Tráfico), y se ha procedido a su puesta en producción el pasado mes de octubre.
- **Cambio de Proveedor de Líneas de Voz de Madrid Digital.** El Servicio de Voz fija y móvil contratado por Madrid Digital -proveedor de comunicaciones de la Comunidad de Madrid- cambia de operadora (Telefónica-Orange), por lo que se ha acometido la migración de los servicios asociados al 112.
- Renovación del **Sistema de Explotación de Datos.** En Madrid 112, se cuenta con un sistema de explotación de datos como apoyo a la gestión de emergencias, para poder acceder de forma rápida y sencilla a los datos históricos y estadísticas de todos los incidentes. Con la finalidad de mejorar y modernizar el servicio que Madrid112 presta a los ciudadanos, se ha procedido a la renovación de la herramienta, con el objeto de dar respuesta a los requisitos y evolución del servicio.
- Implementación de un **sistema de teletrabajo** en explotación para los usuarios que desarrollan su actividad en la red corporativa, con motivo de la integración efectiva del personal en la ASEM 112, y la posibilidad de desarrollo del trabajo en esta modalidad.





- Realización de un estudio de seguridad informática, destinado a reconocer posibles vulnerabilidades y acometer los trabajos necesarios para corregirlas.
- Renovación de Equipos Red LAN-Switches Voz por obsolescencia. Los equipos conmutadores son gestionables y con capacidades para servicios avanzados (calidad de servicio, gestión de VLANs, alimentación PoE...)
- Herramienta Autoevaluación Formación. Desarrollo e implementación de una herramienta en la Plataforma Tecnológica de Madrid 112 que permita a los técnicos de formación generar medidas de autoevaluación por parte de los alumnos.

## 5. SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD



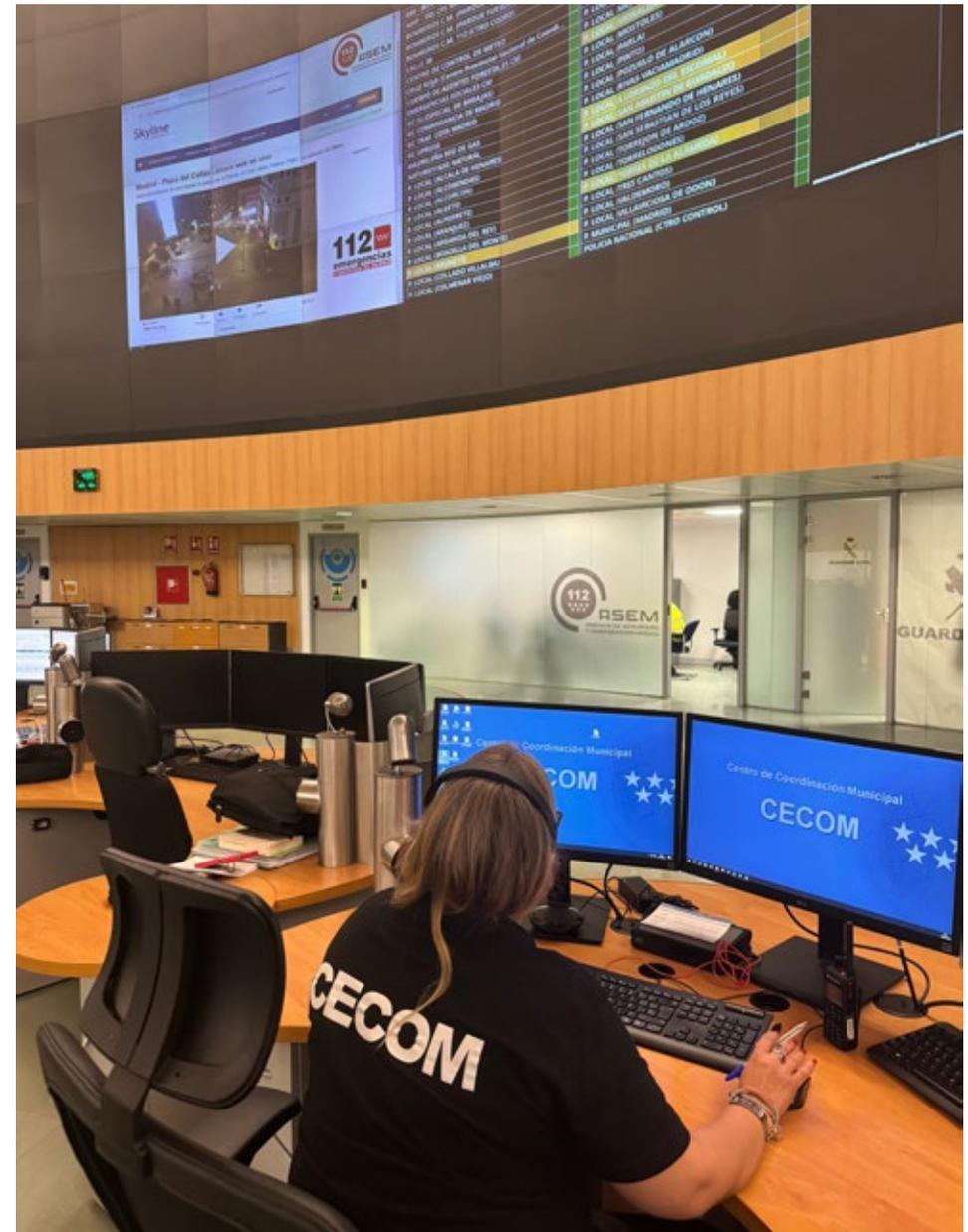
El Área de Servicios Generales y Seguridad tiene como principal cometido la gestión de las instalaciones, la seguridad, los servicios generales y el régimen interior en la sede de Pozuelo de Alarcón, con la finalidad última de lograr un óptimo funcionamiento del Centro de manera ininterrumpida las 24 horas, todos los días del año.

Entre los proyectos ejecutados por el Área de Servicios Generales y Seguridad en el ejercicio 2023, destacan los siguientes:

## INSTALACIONES

Durante el ejercicio de 2023, se llevaron a cabo diversas acciones de mejora y mantenimiento en las instalaciones y sistemas del Centro de Emergencias Madrid 112. Estos trabajos han permitido seguir actualizando y modernizando el conjunto de las mismas y prolongar en muchos casos la vida útil de los sistemas implantados. Se destacan las siguientes actuaciones:

- **Instalación de nuevas pérgolas en parking de superficie.** Se ha dotado a la zona del parking disuasorio de una pérgola de protección para los vehículos oficiales. El total de plazas que abarca la nueva pérgola asciende a 8, todas ellas proyectadas para albergar vehículos todo terreno con puente de luces.
- **Proyecto Celdas Centro Seccionamiento.** Tras confirmar el estado avanzado de deterioro de las celdas ubicadas en el centro de seccionamiento, derivado de las humedades provenientes de las aguas subterráneas existentes, se ha ultimado el proyecto de sustitución de su totalidad y la impermeabilización interior del habitáculo. El proyecto se ha realizado en conjunto con una ingeniería especializada, tomándose la decisión de instalar cabinas estancas. El proyecto tiene previsto su finalización en el segundo trimestre del año 2024.
- **Sistema de ventilación/extracción forzada en el centro de seccionamiento.** En paralelo a los trabajos de sustitución de celdas e impermeabilización del centro de seccionamiento, se ha dotado a dicho espacio de un sistema de ventilación forzada domotizada mediante sondas de humedad, así como de un sistema de detección de incendios.





- **Ampliación sistema Fotovoltaico (13 paneles).** Continuando con las fases de ampliación del sistema fotovoltaico, se ha incrementado la producción eléctrica mediante la instalación de 13 nuevos paneles solares, consiguiéndose un incremento de 6,5 KW/h pico.
- **Sustitución de 145 extintores por fin de vida útil.** Tras más de 20 años desde su instalación, se han retirado un total de 145 extintores según se establece en la normativa vigente.
- **Retimbrado cilindros extinción.** Se ha adjudicado, en concurso público, el retimbrado de los sistemas de extinción basados en cilindros de gas HFC23. Los trabajos finalizarán en el primer trimestre de 2024.
- **Remodelación SAI 1 Sala de Operadores.** Prolongación de la vida útil de los sistemas de alimentación ininterrumpida. Se han sustituido los condensadores eléctricos, así como los ventiladores, de la SAI de 160 KVA, correspondiente a la Sala de Operadores.
- **Ampliación de 5 puestos SAMUR despacho Sala de Operadores.** Dotación de nueva distribución eléctrica en el despacho de SAMUR para albergar un centro de control para el evento de la Cabalgata de Reyes.
- **Sustitución platos de ducha Sótano -1.** Remodelación de la zona de duchas en vestuario de caballeros sótano -1. Se han cambiado cuatro platos de duchas que presentaban fugas y avanzado estado de deterioro.

## SEGURIDAD

Durante el año 2023, se llevaron a cabo diversas acciones de mejora y mantenimiento en los sistemas de seguridad de las instalaciones del Centro de Emergencias Madrid 112. Estos trabajos han permitido seguir actualizando y modernizando nuestros sistemas, asegurando un entorno más seguro y eficiente para todos los empleados y visitantes. A continuación, se detallan los principales trabajos realizados:

- **Modernización del sistema de control de accesos.** Dentro de este proyecto, iniciado en 2022, y a fin de determinar su eficacia en cuanto a funcionalidad y finalidad, se ha considerado necesario instalar nuevos terminales en sectores y despachos que requieren de un elevado nivel de seguridad, mejorando el control y la seguridad de accesos en estas áreas críticas del centro.
- **Adquisición e instalación de nuevos monitores.** Se han adquirido monitores de mayor tamaño (50") para sustituir los existentes, de dimensiones inferiores. De este modo, se facilita la visualización de un mayor número de cámaras de manera simultánea. Con este cambio se ha visto mejorada la capacidad de vigilancia y monitoreo, incrementando la seguridad operativa.
- **Sustitución de cámaras analógicas por otras IP** para concluir la modernización y renovación del sistema de reconocimiento de matrículas OCR. Esta sustitución se ha debido a que las analógicas no cumplían con los estándares necesarios de seguridad para su correcta integración y adecuada funcionalidad en el sistema automático de reconocimiento de matrículas. Con esta implantación, se logra garantizar un reconocimiento más rápido y eficaz.
- **Instalación de un sistema de alimentación ininterrumpida (SAI)** para que los elementos de seguridad ubicados en la cabina de la guardia civil, continúen funcionando ante cualquier pérdida de la alimentación principal, sirviendo a la vez como protección ante sobretensiones que pudieran producirse y dañar los equipos. De este modo, tanto la continuidad operativa como la protección de los equipos de seguridad quedan asegurados.
- **Sustitución de la cámara existente en acreditaciones,** para toma de fotografías de visitantes y personal, por otra con mayores prestaciones y nitidez de imagen.
- **Instalación de un sistema de comunicación y visualización en el interior de la esclusa que da acceso al CPD** para permitir una comunicación directa con el Centro de Control ante cualquier incidente que pudiera producirse en la misma. De esta manera, se obtiene una considerable mejora en la gestión de incidentes y comunicación en esta área crítica.



- **Sustitución de las barreras** de acceso al aparcamiento de visitas y de salida del aparcamiento interior del sótano -2 a causa de su avería e imposible reparación debido a su antigüedad, restaurando la funcionalidad y seguridad en el control de acceso a los aparcamientos.
- **Ejercicio de evacuación.** Planificación y ejecución de un ejercicio de evacuación contra incendios en la que se contó con la participación del Cuerpo de Bomberos de la CM, Policía Local de Pozuelo, Protección Civil y Policía Nacional.
- **Adquisición de un PLC.** Módulo de control de barrera de acceso al aparcamiento interior. Mediante este dispositivo programable, se consigue un funcionamiento óptimo de la barrera y la operativa de acceso al aparcamiento para empleados.

## SERVICIOS GENERALES

- Elaboración de la documentación técnica y gestión integral relativa a los contratos de servicio de mantenimiento de instalaciones y servicios auxiliares: limpieza, cafetería, máquinas expendedoras, mantenimiento de sistemas de seguridad, seguro de daños y del servicio de vigilancia privada.
- Gestión del vestuario, del material de oficina e informático y de los diversos almacenes ubicados en el Centro.
- Gestión del Archivo Central informatizado.
- Actualización del sistema de control de empresas externas.



## 6. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS





La Ley 4/2021, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2022, aprobaba el programa 134M Coordinación de Emergencias de la sección 11 Presidencia, Justicia e Interior. En dicho programa se incluían los créditos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del teléfono único de emergencias Madrid 112 (Emergencias 112). En el ejercicio 2023, se aprobó el Decreto 137/2022, de 28 de diciembre, por el que se establecen los criterios de aplicación de la prórroga automática de los presupuestos generales de la Comunidad de Madrid para 2022, hasta la entrada en vigor de los presupuestos generales para 2023, manteniéndose los créditos asignados e incluyendo las modificaciones presupuestarias de carácter consolidable realizadas durante el ejercicio 2022, así como los ajustes técnicos necesarios.

Los créditos asignados sirven para el cumplimiento del objetivo principal del Servicio de Emergencias Madrid 112, que es la atención, despacho y coordinación de emergencias a través del teléfono único de emergencias europeo 112.

Durante el ejercicio 2023 y por Ley 5/2023, de 22 de marzo, de Creación del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias de la Comunidad de Madrid, publicada en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de 17 de abril de 2023, se produce la creación de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM112) como ente del Sector Público, del artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid, dotado de personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, y adscrito a la consejería competente en materia de Protección Civil, Seguridad y Emergencias. Se regulan la extinción del Organismo Autónomo Madrid 112 y la subrogación de la Agencia de Seguridad y Emergencias en la titularidad de todos los bienes, derechos y obligaciones derivadas del mismo.

Sin embargo y para este mismo ejercicio, se establece el Régimen temporal de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, por lo que hasta el momento en que queden constituidos los órganos de Gobierno y Dirección de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, seguirán desarrollando sus funciones y ejerciendo las competencias atribuidas a aquellos, los

órganos de Gobierno del Organismo Autónomo Madrid 112 y los correspondientes órganos de la Administración de la Comunidad de Madrid.

Asimismo, se establece en la Ley que los cambios en la estructura presupuestaria que se realicen como consecuencia de la entrada en vigor de esta ley, tendrán efecto desde el día 1 de enero del ejercicio siguiente, manteniéndose hasta ese momento la estructura anterior, por lo que esta memoria se realiza teniendo en cuenta exclusivamente la estructura del extinto Organismo Autónomo Madrid 112

El Centro de Emergencias 112, además de albergar el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 112, reúne en la sala de operaciones a los Centros de Coordinación Operativa del Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, de SUMMA112 emergencias, del Cuerpo de Agentes Forestales de la Comunidad de Madrid, del SAMUR-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid, puestos de enlace con la sala del 091 del Cuerpo Nacional de Policía, y del 062 de la Guardia Civil, convirtiéndose además en Centro de Coordinación Operativa en la activación de los Planes de Protección Civil, desde donde se gestionan las grandes emergencias en nuestra región.

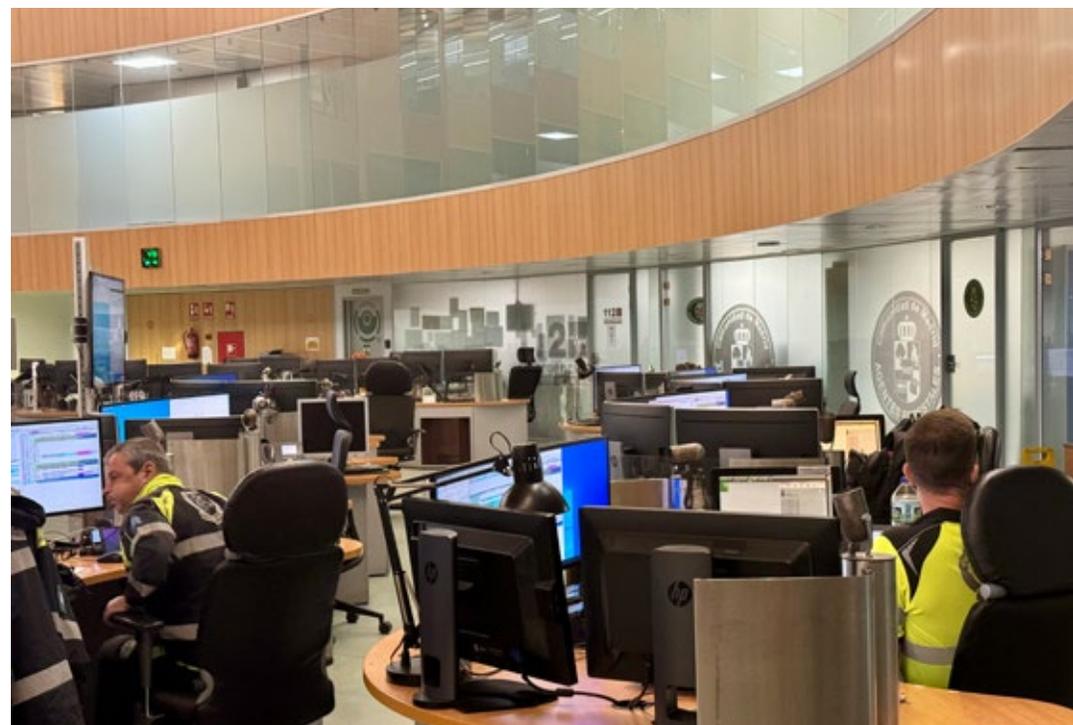
Durante el ejercicio 2023, ha seguido actualizando sus protocolos y ha continuado desarrollando su actividad principal de Atención, Despacho y Coordinación de llamadas de emergencias en la Comunidad de Madrid a través del teléfono único de emergencias 112.

El grado de ejecución de los créditos asignados ha sido de un 97,50 %, sobre el total del presupuesto, una vez realizadas las modificaciones presupuestarias necesarias para el cumplimiento de dichos objetivos.

Durante el ejercicio 2023, el capítulo I (Gastos de Personal) se ha ejecutado al 100%, el correspondiente al capítulo II (Gastos Corrientes) alcanza el 92,37%. Con respecto al capítulo IV (Transferencias), se ha ejecutado el 100% debido a que se realizó una generación de crédito con excedentes de tesorería no vinculados y se transfirió dicho importe a la Consejería de Hacienda. El capítulo VI (Inversiones), sin embargo, ha tenido una ejecución más débil, motivada por el retraso mundial en la fabricación, en origen, de componentes electrónicos, lo que ha producido retraso en las adjudicaciones de concursos que se encuentran licitándose.

## Programa 134M “Coordinación de Emergencias”

DEFINICIÓN	Créditos iniciales	Modificaciones Créditos	Crédito 2023 (Final)	% Ejecución
Totales Capítulo I	12.392.066	1.029.851	13.421.917	100,00%
Totales Capítulo II	4.751.391	153.421	4.904.812	92,37%
Totales Capítulo IV	0,0	21.930.031	21.930.031	100,00%
Totales Capítulo VI	1.597.350	-399.337	1.198.013	44,61%
Totales Capítulo VIII	19.000	-8.000	19.000	100,00%
<b>Totales Programa 134M</b>	<b>18.049.492</b>	<b>1.323.604</b>	<b>19.373.096</b>	<b>93,50%</b>



## 7. CALIDAD



## POLÍTICA DE CALIDAD DE ASEM 112

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

La misión de la ASEM 112, como todos los organismos de intervención e Instituciones Públicas implicadas en el ámbito de las emergencias en la Comunidad de Madrid, es servir al ciudadano, satisfaciendo sus necesidades prioritarias de atención, 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 EN LA NORMA ISO 9001:2015

El extinto O.A. Madrid 112 vino contando con la certificación en la norma de calidad ISO 9001 desde el año 2002, en sus diferentes revisiones: ISO 9001:2000, ISO 9001:2008, obteniendo en 2017 la certificación ISO 9001:2015, lo que supuso adaptar el sistema de Calidad a los nuevos requisitos y estructura de la norma. Hablamos del 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. Sin olvidar la Comunicación Externa e Interna para mejorar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Poner el énfasis en el concepto Servicio, en la definición del Contexto de la Organización y de las partes interesadas, amén de la consideración de los Riesgos y Oportunidades de los Procesos, estableciendo acciones para su control y la verificación de la eficacia de estas acciones, constituyen los principales elementos diferenciadores implantados desde la certificación de esta nueva versión de la norma.



Desde la creación de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, acaecida este mismo año, en el que asumió las obligaciones de Madrid 112, ampliando su cometido con nuevas competencias en materia de seguridad pública y protección civil, establecidas en su ley de creación (Ley 5/2023, de 22 de marzo, de Creación del Sistema Integrado de Protección Civil y Emergencias de la Comunidad de Madrid), se han venido realizando auditorías internas y externas para revisar de forma exhaustiva y completa el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, adaptándolo a los cambios y certificando el consolidado nivel de implantación del Sistema de Calidad en el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia de la ASEM 112.

Las Auditorías internas realizadas periódicamente, así como la Auditoría externa realizada por AENOR en 2023, ha comprobado la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE ISO 22320:2013, obteniendo de nuevo las Certificaciones al Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia de la ASEM 112 por otros 3 años.



## CERTIFICACIÓN EN LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS DE LA NORMA UNE-ISO 22320:2013

La norma UNE-ISO 22320 sobre Protección y Seguridad de los ciudadanos, Gestión de Emergencias y Requisitos para la respuesta a incidentes, establece unos requisitos mínimos para afrontar la respuesta eficaz a incidentes y unos requisitos básicos para un mando y control estructurado, la coordinación y cooperación entre organismos de intervención y organizaciones, así como la información operacional con sus procesos, sistemas y gestión de datos que permitan obtener información relevante y exacta.

Superada la Auditoría realizada por AENOR, en 2023 se mantiene la certificación en la norma UNE-ISO 22320, obtenida en el año 2017, certificando la consolidación y el reconocimiento de los procedimientos operativos que vienen siendo aplicados por la ASEM 112, para Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 112.

## CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE GRUPOS DE INTERÉS

Desde el año 2017, se vienen realizando encuestas de satisfacción a empleados de la ASEM 112 y Organismos de Intervención. Estos estudios, junto con los Estudios de Notoriedad realizados para recabar la opinión de los ciudadanos respecto al conocimiento del servicio de atención de llamadas de urgencia, permiten obtener resultados importantes de cara a la toma de decisión de acciones en la ejecución del Plan de Comunicación Interna y Externa de ASEM 112.

El estudio de Notoriedad y Satisfacción de usuarios del Servicio de Atención de llamadas de Urgencia 112, mantiene estable el conocimiento espontáneo del Servicio 112. Las personas más jóvenes son quienes citan espontáneamente en mayor medida el 112 como servicio de emergencias. El nivel de conocimiento del Servicio de Emergencias Madrid 112 roza la totalidad, alcanzando el porcentaje del 99,5%.

El servicio del teléfono de Madrid 112 continúa siendo considerado mejor que los demás servicios de emergencia, con una valoración global cercana a la EXCELENCIA, mejorando en el presente año los datos obtenidos en el año 2021.

## Resultados de indicadores

Durante el año 2023, 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 la ASEM 112 y de la información recogida en ellos, incorporando o modificando algunos, con el objeto de 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.

Del análisis realizado a partir de los datos disponibles, se ha detectado un incremento de casi 240.000 en el número de llamadas recibidas con respecto a 2022, superando las 4.400.000 recibidas, siendo el mes de junio el mes con más llamadas recibidas, con casi 450.000.

El resto de los indicadores se mantienen dentro de los Niveles de Calidad Aceptables y muchos de ellos alcanzan el Nivel Objetivo de Calidad.

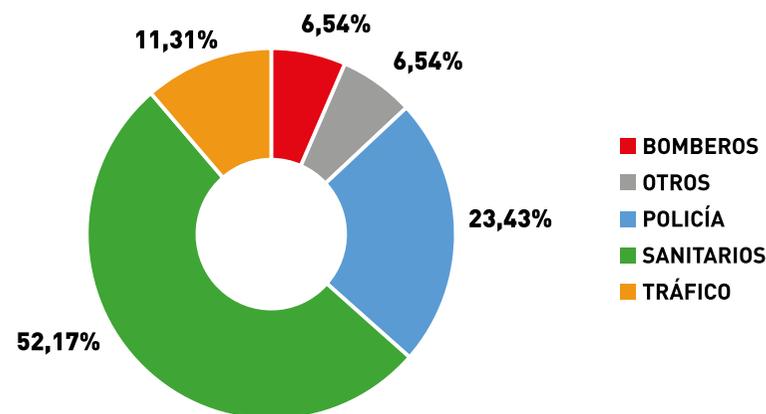
Se puede comprobar el grado de cumplimiento observando también que el Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid atendió, en 2023, un total de 4,40 millones de llamadas, lo que supone una recepción media de 12.059 comunicaciones diarias.

En cuanto a tipificación de las intervenciones realizadas para la atención de las llamadas recibidas, se puede observar que la atención sanitaria ha generado el principal número de intervenciones.

## Llamadas 2023



## Expedientes por tipos de intervención 2023



Por su parte, el número de intervenciones en medios y redes sociales refleja un incremento con respecto al año 2022.

En RRSS, Instagram se posiciona, un año más, como la segunda plataforma en lo que se refiere a crecimiento en seguidores y publicaciones.

## Simulacro de evacuación

Durante el último trimestre del año 2023, se realizó un simulacro de evacuación de las instalaciones de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, ubicada en el Paseo del Río, 1 de Pozuelo de Alarcón, Madrid.

En este simulacro, participó todo el personal del Centro contemplado en el Plan de Autoprotección.

Se contó también con la participación de organismos externos, entre los que se encontraron:

- El Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid, además de una dotación del Parque de Bomberos de Pozuelo de Alarcón, está compuesta por efectivos personales y materiales.
- Miembros de Policía Local, con observadores de Protección Civil del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.
- Una dotación de la Policía Nacional.

Anteriormente a este simulacro, se realizó otro específico para la Sala de Operaciones del Centro de Atención de Llamadas 112, durante el que se activó el Centro de Respaldo, evaluándose los procedimientos establecidos para esta operativa.

A la vista del desarrollo de los simulacros de emergencia y evacuación, se puede concluir que se ha adecuado a lo que prevé el Plan de Autoprotección y los objetivos marcados para este ejercicio, contribuyendo a una mejora de aspectos organizativos y técnicos afectados por estas actuaciones. Se comprobó el correcto funcionamiento de los sistemas técnicos de seguridad y de las instalaciones, así como la implicación operativa de todo el personal.

Durante este ejercicio práctico, como en años anteriores, ha sido muy importante la aportación de los técnicos de prevención del Cuerpo de Bomberos, colaborando no sólo en la impartición de formación práctica previa, sino también apoyando el ejercicio con simulación de fuego, ofreciendo un escenario más real en el lugar del suceso.

您也可以选择安装我们的手机应用程序

这个叫做“My112”的手机应用能使我们准确地定位到您所处的位置。请记住，我们将时刻待命，为您提供所有援助。

救援 车祸 大型自然灾害

Download on the App Store  
Download on the Android

### Traducción simultánea en 82 idiomas

En enero de 2011, Madrid112 pasó a gestionar en más de 80 idiomas las llamadas de emergencia. De esta manera la población que hablara idiomas tan poco comunes en Madrid como azerí, twi, malinke o lingala recibiría la atención en su lengua gracias a este servicio de teletraducción.

Tan sólo marcando el código del idioma en su teléfono, el operador se pone en contacto con un intérprete en menos de dos minutos, garantizando así la correcta comunicación de la emergencia.

2011 >>>> dos mil once

En línea con lo anterior, conviene resaltar la labor realizada por los miembros de Policía Local y Protección Civil, destacados por el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, y la participación del Jefe del Parque de Bomberos de dicha localidad, con la dotación de profesionales que actuó directamente en el desarrollo del supuesto, dándole un grado de verosimilitud y eficacia superior a ejercicios anteriores.

## Resultados de los 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. Objetivos tales como:

- **Actualización de la Plataforma Tecnológica**

Se ha actualizado la versión del SIGE, incorporando mejoras para adaptarla al cumplimiento del ENS (Esquema Nacional de Seguridad), del sistema de Información Geográfica (GIS) de Madrid 112 y la modernización y migración de la plataforma analítica de datos mediante una herramienta de Business Intelligence.

- **Objetivo: Mejora de la seguridad de las instalaciones de la ASEM 112**

Mejoras en la seguridad física de las instalaciones.

El objetivo se considera cumplido al ejecutarse todas las tareas de modernización y mejora de los sistemas de control de acceso, y mejora de los sistemas de seguridad perimetral, planificadas en el mismo.

Mejoras en los sistemas de alimentación, que han afectado a actualizaciones importantes del centro de Seccionamiento. Mejoras en los sistemas de climatización de las instalaciones.

- **Objetivo: Mejorar la eficacia de los procedimientos operativos de la ASEM 112**

Aumentar la eficacia de los procedimientos operativos, incorporando nuevos procedimientos actualizados a los nuevos protocolos y convenios de colaboración firmados por la ASEM 112.

- **Objetivo: Aumento de la comunicación con organismos a través de la integración de aplicaciones de gestión de emergencias y la firma de nuevos convenios de colaboración**

- Aumentar la eficacia de la comunicación con organismos a través de la integración de datos y la firma de convenios de colaboración con la ASEM 112.
- Firma de nuevos convenios de colaboración con entidades y organismos.



## ESTUDIO DE NOTORIEDAD Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO MADRID 112

La Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 logró una valoración de 8,51 puntos sobre 10 en el servicio público y gratuito que presta a través del teléfono 112, según refleja el Estudio de Notoriedad y Satisfacción 2023, en el que se realizaron 1.500 entrevistas telefónicas, entre el 15 y 28 de septiembre de ese año, a personas de entre 16 y 69 años.

Según este informe, que se elabora cada dos años, el 86% de los encuestados otorga a este recurso autonómico un notable alto, y lo califican como muy o bastante satisfactorio, casi un 4% más que en el sondeo precedente, en 2021. Los aspectos más apreciados son el trato y la profesionalidad de los gestores, seguidos de la rapidez en la atención al llamante.

El estudio constata la confianza de los madrileños en el servicio, siendo la preferencia ante cualquier situación de estas características. Así, un 87,3% asegura que llamaría al número 112 en caso de necesitar atención sanitaria urgente en casa y en la calle; un 81,6%, en los accidentes de tráfico con lesiones; un 71,6%, si se produjera un incendio o inundación doméstica, y un 39,9% si el motivo fuera una agresión o robo.

Prácticamente la totalidad de los residentes en la Comunidad de Madrid (el 99,5%) conoce este teléfono, siendo tal dato ligeramente superior entre los más jóvenes. Su uso es similar tanto en poblaciones pequeñas como en las grandes ciudades. Además, casi el 80% lo recomendaría siempre a un amigo o familiar.

El 93,4% se muestra muy o bastante satisfecho con 'MiEmergencia112'

El estudio analiza también la valoración de los usuarios sobre 'MiEmergencia112', herramienta que permite al ciudadano que ha llamado al número 112 -en casos de paradas cardiorrespiratorias, incendios y accidentes de tráfico, aéreos o ferroviarios- recibir en su terminal móvil un SMS con un enlace desde el que poder hacer un seguimiento real de la situación.

En la pantalla de su dispositivo aparecen los servicios activados hacia el lugar del incidente, si están en camino o si ya han llegado. También puede conocer el tiempo empleado por cada Cuerpo (bomberos, SUMMA, policía) desde que recibe el aviso hasta que acaban su trabajo en el lugar del suceso.

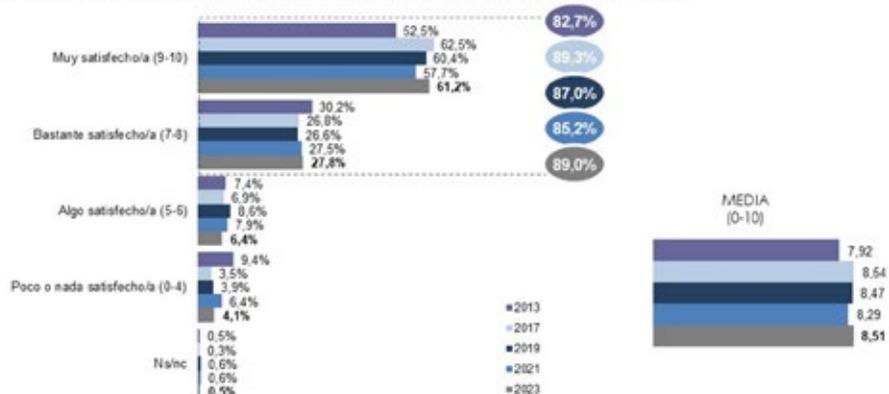
La Comunidad de Madrid estrenó esta tecnología en octubre de 2022, y de las personas encuestadas, el 93,4% se muestra muy o bastante satisfecho, mientras que el 92,4% la considera muy o bastante interesante.



## Valoración global del servicio

➤ En la actual toma de datos el servicio de emergencias del teléfono 112 recibe una **valoración global cercana a la EXCELENCIA**.

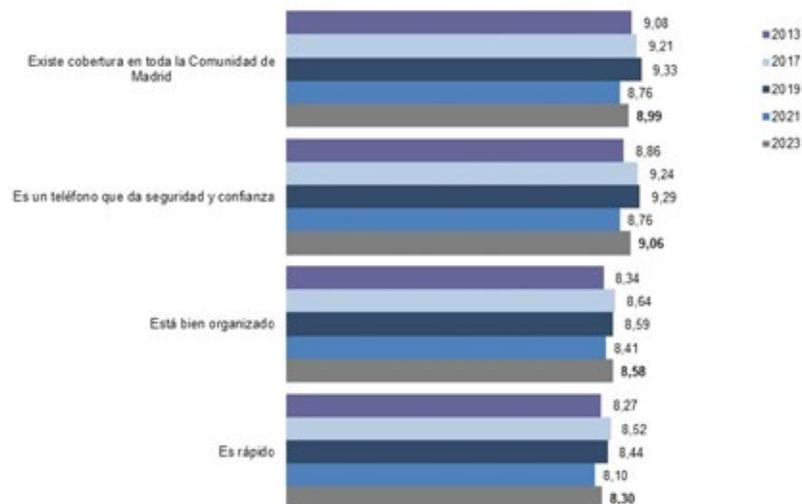
➤ Esa valoración **experimenta un aumento** respecto los datos obtenidos en el 2021.



□ ¿CUÁLES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL RECIBIDO EN EL TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112? (P.11)

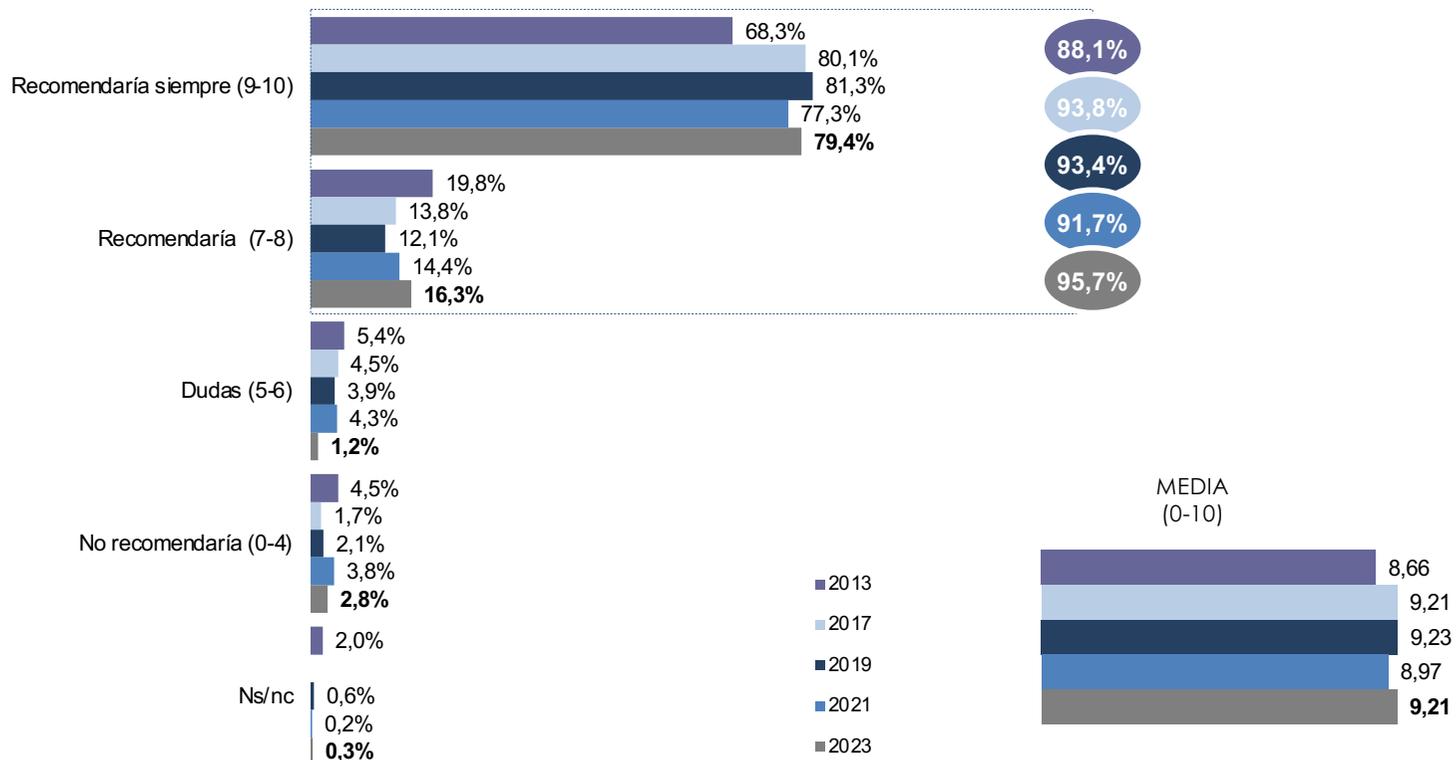
Base: 232 Personas entrevistadas que han utilizado el servicio de emergencias de la Comunidad de Madrid 112

## Perfil de imagen asociado al teléfono 112



□ VALORACIÓN DE LA IMAGEN DEL TELÉFONO 112 EN LOS ASPECTOS QUE SE INDICAN (P.24)

## Recomendación del servicio de Emergencias 112



□ CONSIDERANDO LA ESCALA QUE VA DE 0 (NO RECOMENDARÍA NUNCA) A 10 (RECOMENDARÍA SIEMPRE), SI UN AMIGO O FAMILIAR TUVIERA UNA EMERGENCIA ¿LE RECOMENDARÍA UTILIZAR EL TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112? (P.14)

Base: 282 Personas entrevistadas que han utilizado el servicio de emergencias de la Comunidad de Madrid 112

ESTUDIO DE NOTORIEDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112 DE LA COMUNIDAD DE MADRID