



**Comunidad  
de Madrid**

Exp.: 10-OPEN-00049.6/2026

## **ASUNTO: ACCESO PARCIAL A LA INFORMACIÓN**

Con fecha 11/03/2026 tuvo entrada en el registro de Transparencia la siguiente solicitud de acceso a la información pública, referida a lo siguiente:

*“Con el objetivo de conocer mejor la actividad y organización de los centros de coordinación de emergencias autonómicos, agradecería si pudieran facilitar, en la medida de lo posible, los siguientes datos correspondientes al último año completo disponible (preferiblemente 2025; si no, 2024).*

### *Actividad del servicio*

1. Número total de llamadas recibidas en el 112 durante el último año.
2. Media de llamadas diarias (si la tienen disponible).
3. Tiempo medio de respuesta desde que se recibe la llamada hasta que es atendida por un operador.
4. Tiempo medio de gestión de la llamada o activación de recursos, si disponen de este indicador.

### *Tipología de emergencias*

5. Distribución de llamadas por tipo de incidente, según la clasificación que utilice el servicio (por ejemplo: sanitario, seguridad ciudadana, incendios, rescates, tráfico, protección civil, etc.).
6. Número o porcentaje de incidentes considerados de alta prioridad o riesgo vital que requieren actuación inmediata.
  - 6.1. Número de llamadas en zonas urbanas de fácil acceso frente a localizaciones remotas.
7. Número o porcentaje de llamadas no pertinentes o falsas emergencias.
8. Número de llamadas abandonadas o no atendidas, si existe este indicador.
  - 8.1. Protocolo que se sigue en caso de llamada desatendida.

### *Recursos y organización*

9. Presupuesto anual destinado al servicio 112 o al centro de coordinación de emergencias.
10. Número total de trabajadores (operadores, coordinadores, técnicos, etc.).

### *Canales y operativa*

11. Distribución de contactos por canal disponible (teléfono, app, otros), si disponen de ese dato.
12. Días o periodos con mayor volumen de llamadas (por ejemplo, verano, temporales, fiestas, etc.).
13. Número de idiomas en los que se puede atender una llamada.
14. Si utilizan sistemas de geolocalización automática de llamadas (AML u otros sistemas).

*Si cuentan con memorias anuales o informes públicos donde aparezcan estos datos, también sería de gran utilidad poder consultarlos”.*

Una vez analizada la información solicitada, se ha comprobado que afecta a alguna de las causas de inadmisión previstas en el artículo 18.1 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en concreto, el apartado a) *Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación en general.*



**Comunidad  
de Madrid**

Valoradas todas las circunstancias concurrentes y de conformidad con lo establecido en los artículos 30, 34, 36 y 43 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, el DIRECTOR GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL,

#### RESUELVE

Conceder el acceso parcial a la información solicitada. La información correspondiente a las Memorias Anuales de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM112), puede consultarla en el siguiente enlace:

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/memorias-agencia-seguridad-y-emergencias-madrid-112>

En relación con los datos correspondientes al año 2025, se le informa de que la memoria se encuentra actualmente en fase de elaboración, circunstancia que constituye una de las causas de inadmisión previstas en el artículo 18.1 de la Ley 19/2013. No obstante, podrá consultar dicha información a partir del mes de septiembre de 2026, que ya estará disponible.

Seguidamente, pasamos a facilitarle la información solicitada:

#### *Actividad del servicio*

1. *Número total de llamadas recibidas en el 112 durante el último año.*

Disponible en los enlaces:

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/datos-estadisticos-del-112>

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/memorias-agencia-seguridad-y-emergencias-madrid-112>

2. *Media de llamadas diarias (si la tienen disponible).*

Puede consultar los enlaces:

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/datos-estadisticos-del-112>

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/memorias-agencia-seguridad-y-emergencias-madrid-112>

3. *Tiempo medio de respuesta desde que se recibe la llamada hasta que es atendida por un operador.*

El tiempo medio para atención de las llamadas ha estado por debajo de 10 segundos, tal y como se recoge en el apartado de indicadores de calidad del servicio 112, en la Memoria 2024. Puede consultarlo en el enlace facilitado anteriormente.



**Comunidad  
de Madrid**

4. *Tiempo medio de gestión de la llamada o activación de recursos, si disponen de este indicador.*

La Memoria de 2024 describe el procedimiento (localización, tipificación y activación en segundos), pero **no incluye un dato de “tiempo medio de gestión”** como indicador cuantitativo. La activación es “**simultánea e inmediata**” y la gestión se realiza “**en segundos**”.

*Tipología de emergencias*

5. *Distribución de llamadas por tipo de incidente, según la clasificación que utilice el servicio (por ejemplo: sanitario, seguridad ciudadana, incendios, rescates, tráfico, protección civil, etc.).*

En la memoria 2024 encontramos la distribución por categorías principales. Así en el año 2024 se recogen las siguientes:

- Asistencia sanitaria: 51% de todas las llamadas.
- Seguridad ciudadana (Policía/Guardia Civil): 24,6%.
- Tráfico: 11,9%.
- Bomberos: 6,1%.
- Otros tipos: emergencias sociales, rescates, información, etc.

La distribución detallada por tipificación puede consultarse en los siguientes enlaces:

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/memorias-agencia-seguridad-y-emergencias-madrid-112>  
<https://www.comunidad.madrid/transparencia/datos-estadisticos-del-112>

6. *Número o porcentaje de incidentes considerados de alta prioridad o riesgo vital que requieren actuación inmediata.*

La memoria de 2024 no da un porcentaje agregado de “alta prioridad”, pero **sí identifica los incidentes considerados de riesgo vital** y proporciona su volumen:

- Paro cardiorrespiratorio: 2.288
- Hemorragias graves: 10.343
- Intentos de suicidio: 13.947
- Inconsciencia: 33.316
- Convulsiones: 9.799
- Intoxicación grave: 3.205
- Heridos (diferentes categorías): 18.266

Estos tipos están considerados de **emergencia vital**, atendidos con tiempos mínimos y activación inmediata.

Puede consultar los datos accediendo a los siguientes enlaces:

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/memorias-agencia-seguridad-y-emergencias-madrid-112>  
<https://www.comunidad.madrid/transparencia/datos-estadisticos-del-112>



**Comunidad  
de Madrid**

### 6.1. Número de llamadas en zonas urbanas de fácil acceso frente a localizaciones remotas.

La Memoria 2024 no divide las *llamadas* explícitamente en urbanas/remotas, pero sí indica la **distribución territorial de expedientes**:

#### **Urbanas (mayor densidad):**

**Madrid capital: 57%** de todos los expedientes → **488.483 expedientes**

Resto de municipios: **368.349 expedientes**

#### **Localizaciones remotas / de difícil acceso**

Aunque no se da un número explícito, se recoge:

- Actuaciones específicas en **montaña** (servicios GERA): → **307 intervenciones** (85 búsquedas + 222 rescates).
- Activaciones en zonas rurales, incendios forestales e intervenciones INFOMA.

### 7. Número o porcentaje de llamadas no pertinentes o falsas emergencias.

En la Memoria de 2024, las *llamadas falsas* aparecen recogidas dentro de la tipología “**OTROS-FALSA ALARMA**”, asociada a los servicios gestionados por el Cuerpo de Bomberos. El documento indica que el total de falsas alarmas durante el 2024 fue de 773 servicios y de 1.454 intervenciones.

### 8. Número de llamadas abandonadas o no atendidas, si existe este indicador.

Puede consultar esta información en los siguientes enlaces:

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/memorias-agencia-seguridad-y-emergencias-madrid-112>

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/datos-estadisticos-del-112>

#### 8.1. Protocolo que se sigue en caso de llamada desatendida.

La Memoria del 2024 especifica claramente el protocolo oficial de dichas llamadas:

1. **Devolución inmediata de la llamada** (callback automático).
2. **Registro** del intento de recuperación.
3. **Repetición del intento** si no se establece contacto.
4. **Evaluación del riesgo** según el contexto (por ejemplo, si la llamada duró unos segundos y se oyó ruido, si hubo varias llamadas consecutivas, etc.).
5. **Activación de recursos** si existen indicios de emergencia, aunque la llamada no se recupere.
6. **Tipificación en el sistema** como “abandonada”, “recuperada” o “no recuperada”.
7. **Seguimiento estadístico** para mejorar tiempos de respuesta y reducir abandonos.

El protocolo forma parte del **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS 112 (SIGE 112)**, que monitoriza la llamada desde la primera señal.



**Comunidad  
de Madrid**

*Recursos y organización*

9. *Presupuesto anual destinado al servicio 112 o al centro de coordinación de emergencias.*

La Memoria 2024 no separa un presupuesto “exclusivo” para Madrid 112, pero sí recoge el **presupuesto total de la ASEM 112**, que incluye:

- Centro de Atención de Llamadas 112
- Protección Civil
- Emergencias
- Cuerpo de Bomberos
- Agentes Forestales
- Gestión Económica y Personal

**El presupuesto total ASEM 112 en el año 2024 fue de 349.908.452,76 €**

Con un grado de ejecución del **97,41%**.

La distribución por programas es la siguiente:

- **Emergencias:** 216.903.825,21 €
- **Seguridad:** 82.746.246,65 €
- **Protección Civil - Madrid 112:** 34.230.794,07 €
- **Gestión Económica y Personal:** 16.027.586,83 €

El presupuesto directamente asignado a **Protección Civil / Madrid 112** fue de **34,23 millones de euros**, integrado dentro del presupuesto global de ASEM 112.

Puede consultar el presupuesto del ejercicio 2025 accediendo al siguiente enlace:

<https://www.comunidad.madrid/gobierno/hacienda/presupuestos-anteriores>

10. *Número total de trabajadores (operadores, coordinadores, técnicos, etc.).*

En el enlace que le facilitamos a continuación de la Memoria 2024 podrá consultar dicha información a 31 de diciembre de ese año: (pág. 15-17, 23-26, 217, 224)

<https://www.comunidad.madrid/transparencia/memorias-agencia-seguridad-y-emergencias-madrid-112>

Actualmente, estamos trabajando en la Memoria 2025 que se publicará a partir de septiembre de este año.

Además, puede consultar el catálogo de datos abiertos en la siguiente dirección:

[https://datos.comunidad.madrid/catalogos/#/dataset/relacion\\_puestos\\_trabajo/?view=info](https://datos.comunidad.madrid/catalogos/#/dataset/relacion_puestos_trabajo/?view=info)



## Comunidad de Madrid

*Canales y operativa:*

11. *Distribución de contactos por canal disponible (teléfono, app, otros), si disponen de ese dato.*

La Memoria 2024 no incluye ningún dato sobre el uso de otros canales distintos al teléfono 112. No se mencionan apps, formularios web ni otros canales alternativos. Solo se recoge información sobre llamadas telefónicas, no existe distribución por canales.

12. *Días o periodos con mayor volumen de llamadas (por ejemplo, verano, temporales, fiestas, etc.).*

La memoria de 2024 **sí recoge los periodos de mayor actividad del servicio**, tanto por días como por meses, vinculados a fenómenos meteorológicos o campañas estacionales.

### **Picos concretos de actividad (servicios 112/Bomberos)**

- **27 de febrero** - 135 servicios (alerta amarilla por viento)
- **7 de junio** - 111 servicios (DANAs)
- **29 de julio** - 115 servicios (borrasca)
- **2 de agosto** - 104 servicios (tormenta)
- **19 y 26 de septiembre** - 116 y 103 servicios (temporal de lluvias)
- **12 de octubre** - 119 servicios (borrasca "Berenice")
- **29 y 30 de octubre** - 294 servicios cada día (DANA Valencia)

### **Meses con mayor volumen de actividad**

- **Julio:** 2.069 servicios (máximo anual)
- **Agosto:** 1.868 servicios
- **Junio:** 1.784 servicios
- **Octubre:** 1.713 servicios

### **Mes con menor volumen**

- **Febrero:** 1.222 servicios

Los periodos con mayor carga de trabajo corresponden a **verano** (incendios y tormentas) y **episodios de borrascas/DANAs**.

13. *Número de idiomas en los que se puede atender una llamada*

El Centro de Llamadas de Urgencias Madrid 112 atiende en 85 idiomas. Además, señala que los idiomas más solicitados tras el español son el chino y el rumano.

14. *Si utilizan sistemas de geolocalización automática de llamadas (AML u otros sistemas).*

*Sí cuentan con memorias anuales o informes públicos donde aparezcan estos datos, también sería de gran utilidad poder consultarlos.*



## Comunidad de Madrid

En relación con la cuestión planteada le informamos que sí que se utilizan sistemas de geolocalización automática; la Memoria del 2024 lo detalla en varios apartados. Puede consultar el enlace a la Memoria 2024 facilitado anteriormente.

Tecnologías utilizadas por Madrid 112 para geolocalización:

- **AML (Advanced Mobile Location)**
- **eCall** (llamadas automáticas desde vehículos)
- **GIS** (cartografía avanzada)
- **SIGE 112** (Sistema Integral de Gestión de Emergencias)
- **Visualización estratégica y actualización de puntos singulares**

Contra esta resolución cabe interponer:

1. Con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía judicial contencioso administrativa, la reclamación regulada en el artículo 47 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, ante el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.
2. Recurso ante el órgano competente de la jurisdicción contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación del presente acto.

En Madrid a la fecha de firma  
EL DIRECTOR GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL,

Firmado digitalmente por: MANUEL ZARAZAGA GARRIDO - \*\*\*9547\*\*  
Fecha: 2026.04.10 09:04