



**Comunidad
de Madrid**

Exp.: 10-OPEN-00065.3/2024

ASUNTO: ACCESO PARCIAL A LA INFORMACIÓN

Con fecha 20/05/2024 tuvo entrada en el registro de Transparencia la solicitud de acceso a la información pública referida a lo siguiente:

“El día 17/05/2024 mi hija menor de 16 años Claudia Caro Lopez sufrió un Accidente en Alcorcón en el Skate Park de San José de Valderas. Esta caída requería traslado urgente y tratamiento médico inmediato. Se realizó la primera llamada sobre las 14:00 horas y el rescate fue sobre las 15:15 horas. Durante todo ese tiempo se realizaron varias llamadas repitiendo la necesidad de asistencia, cosa que al parecer fue obviada. Se incumplió todo protocolo habido y por haber por parte del servicio de emergencias 112 y se dejó sin atención en vía pública a una menor de edad, sin tan siquiera comisionar una patrulla de policía como deja bien claro el protocolo.

Solicito del portal de transparencia o de la consejería competente:

La transcripción de las llamadas realizadas al servicio de emergencias y los protocolos seguidos, así como un cronograma de las llamadas al servicio 112 y las activaciones de servicios realizadas por el 112 así como sus transcripciones. Además, las llamadas si las hubiese desde el 112 a los familiares responsables de la menor y las transcripciones de las mismas. De esta manera depurar la responsabilidad de cada uno para ejercer las acciones que corresponda y contra quien corresponda”.

Una vez analizada su solicitud, se ha podido comprobar que parte de la información solicitada, en concreto lo relativo a la transcripción de las llamadas realizadas al servicio de emergencias, así como el cronograma de las llamadas, tiene previsto un régimen específico de acceso a la información, por lo que se regirá por su normativa específica.

Por todo ello, de conformidad con lo establecido en los artículos 30, 34 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, informándole acerca del protocolo seguido por el Centro de Emergencias Madrid 112.



**Comunidad
de Madrid**

1.- Cuando un ciudadano vive, padece u observa una situación de urgencia (sanitaria, seguridad ciudadana, incendios, protección civil, etc.) y accede al **número 112**, el personal operador que atiende la llamada -que ha recibido una formación especializada en atención de llamadas en situaciones de emergencia y crisis-, atiende y confecciona la carta de llamada, en base a las manifestaciones del llamante y a las respuestas a unas preguntas de detalle que, para cada supuesto, se encuentran predeterminadas y ajustadas a procedimiento, con la finalidad de conocer, en pocos segundos, el lugar en donde ocurren los hechos y de qué tipo de suceso se trata.

2.- Inmediatamente, en función de la tipología de hecho y del ámbito competencial, la plataforma tecnológica, a través de sus distintas aplicaciones, propone al operador un plan de acción -que es de obligado cumplimiento- y que se materializa en la correspondiente solicitud de intervención al servicio competente para la realización material de la asistencia requerida.

3.- Los datos contenidos en las llamadas recibidas y con relación a los expedientes gestionados en este Centro 112, pueden contener datos de carácter personal que forman parte del derecho a la intimidad y que están protegidos por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por la Normativa Vigente de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por lo que para emitir un informe y copia del audio de la llamada, deberá el titular de la misma, es decir la persona que la realiza la llamada la que la solicite mediante un documento firmado en original, con fotocopia de su DNI por ambas caras y un documento acreditativo de la titularidad del número de teléfono (factura o contrato). Todo ello remitido al Director del Centro Pº del Río nº 1, 28223 Pozuelo de Alarcón.

Se le informa que el día 17/05/2024, se recibieron 3 llamadas relativas a un accidente-caída en el *Skate Park de San José de Valderas*, en Alcorcón.

Una vez recabados los datos por el Gestor de Emergencia procedió a emitir los correspondientes partes y remisión del incidente a los Organismos encargados de la prestación material del servicio, en este caso SUMMA 112 (Servicio de urgencias Médicas de la Comunidad de Madrid) y Policía Local de Alcorcón en 2 minutos y 34 segundos de la recepción de la primera llamada.

Comunicarle que desde el Centro de Emergencias Madrid 112 no se realiza ninguna llamada a los familiares, siendo los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y los servicios médicos los que contactan con los familiares en su caso. La conversación mantenida con el Servicio Sanitario, deberá ser solicitada a ellos, ya que nosotros sólo accedemos a nuestros grabadores.

Inadmitir su solicitud en lo relativo a la transcripción de las llamadas realizadas al servicio de emergencias así como el cronograma de las llamadas, en virtud de lo previsto en el artículo 40.1 de la Ley de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunidad de Madrid, en relación con disposición adicional



**Comunidad
de Madrid**

primera, apartado dos, de la citada Ley, al tener previsto un régimen específico de acceso a la información.

Para recibir las transcripciones de las llamadas realizadas al servicio de emergencia en relación con el citado accidente, la persona que realizó la llamada lo solicitará mediante un documento firmado en original, con fotocopia de su DNI por ambas caras y un documento acreditativo de la titularidad del número de teléfono (factura o contrato). Todo ello remitido al Director del Centro en el Pº del Río nº 1, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

Al tratarse de un tema sanitario se le podrá facilitar la grabación del llamante con nuestro Gestor de Emergencias y la transferencia de audio de nuestro Gestor con el servicio sanitario SUMMA 112.

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 fecha de la firma
EL DIRECTOR GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL

Firmado digitalmente por: ZARAZAGA GARRIDO MANUEL
Fecha: 2024.06.14 13:00