

memoria
2018

112

Madrid

ORGANISMO AUTÓNOMO MADRID 112

112

112

112 ★★★★★
emergencias
COMUNIDAD DE MADRID



ÍNDICE

■ Madrid 112, la excelencia y los retos del futuro.....	1
■ Talleres 112 curso 2017-2018	9
■ Instalaciones y servicios generales	11
■ Área de calidad, administración digital y protección de datos.....	14

Madrid 112, la excelencia y los retos del futuro

El Centro de Emergencias Madrid 112 ha atendido más de 86,6 millones de llamadas desde su creación, en 1998. El año pasado celebró su vigésimo aniversario de existencia convertido en referente mundial y en la actualidad es el único organismo de este tipo, en toda España, que cuenta con la certificación Aenor.

Según el último estudio de notoriedad y satisfacción de los usuarios de Madrid 112, la entidad es valorada con un sobresaliente y se ha consolidado como teléfono de referencia ante emergencias para más del 99% de la población mayor de edad.

Entre las acciones destacadas del pasado año se encuentra la definitiva puesta en marcha del sistema europeo E-CALL, que permite recibir llamadas automáticas desde vehículos accidentados, facilitando su correspondiente geolocalización.

En los casos de detección de un potencial accidente o de activación manual por parte de los ocupantes del vehículo siniestrado, El E-CALL es capaz de conectarse con el punto de atención de llamadas de emergencia 112 más apropiado, a través de la red de comunicación inalámbrica móvil.

Este sistema ha sido desarrollado a iniciativa de la Comisión Europea y su objetivo es proporcionar ayuda

rápida a los automovilistas implicados en un accidente de tráfico en cualquier parte de la Unión Europea.

En la Comunidad Autónoma de Madrid, esta responsabilidad le corres-

ponde al Centro de Emergencias Madrid 112. Desde el 1 de marzo de 2018 se reciben, procesan y gestionan las incidencias de emergencia que puedan sufrir estos vehículos.



Según el último estudio de notoriedad y satisfacción de los usuarios de Madrid 112, la entidad es valorada con un sobresaliente.

Sistema de Respuesta Vocal Interactiva

Desde el pasado año está en fase de prueba en el Centro 112 el Sistema de Respuesta Vocal Interactiva (IVR), para hacer más eficiente la gestión de los operadores de emergencias. Se trata de un soporte de apoyo y complemento de la labor del operador, que asegura una mayor eficiencia de su trabajo y garantiza mayor respuesta al ciudadano.

Este sistema se utilizará principalmente para dar mayor certeza de atención a aquellas llamadas 112 en las que no hay comunicación verbal al otro lado de la línea. Gracias al IVR se mantiene la comunicación abierta durante un tiempo prudencial y se puede interrogar al potencial llamante, por si finalmente hubiese algún tipo de manifestación audible.

También se usará, a voluntad del jefe de sala, para gestionar avalanchas de llamadas, que podrá extraer de la cola de llamadas, mediante preguntas programadas muy concretas, aquellas que requieran ser atendidas con carácter prioritario por los operadores de emergencia.

Proyecto TAS

Desde el pasado año se está llevando a cabo un proyecto piloto para el despacho de emergencias a Terminales Remotos de Seguimiento (TAS) sobre tecnología TETRA, para los organismos de emergencias más pequeños y que no dispongan de central de comunicación 24 horas.

La experiencia se está realizando con las policías locales que cumplen estos requisitos. En cuanto se pruebe convenientemente, y se ponga en marcha con aquellos organismos que requieran este tipo de terminales, éstos tendrán una comunicación privilegiada por datos con el 112, lo que agilizará la transmisión de la información y su seguridad, lo que procurará una respuesta más rápida.

Además, desde 2018, se está implantando en la Plataforma Tecnológica de Gestión de Emergencias 112 un sistema de enrutamiento inteligente e identificación inmediata de llamadas procedentes de colectivos especiales, como es el caso de violencia de género o desfibriladores semiautomáticos (DESA's).

Cuando una mujer en riesgo activo de violencia de género en la Comunidad de Madrid solicite ayuda de emergencia, el papel del fundamental del 112 es enviar una respuesta inmediata (primordialmente policial) y en el menor tiempo.

Esto será posible porque a través del Sistema Integrado de Gestión de Emergencias SIGE 112 se podrá iden-

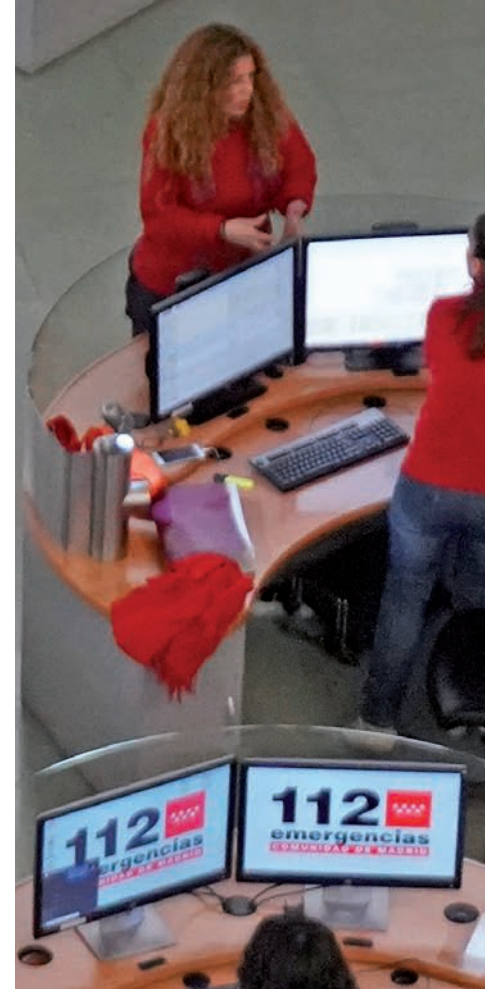
tificar si la llamada de emergencia procede de una mujer con riesgo activo de violencia de género. También se podrá saber dónde se encuentra, puesto que figurará con su correspondiente geolocalización en las bases de datos del sistema, sobre todo en lo que se refiere a su domicilio.

Puesto que el SIGE 112 está integrado telemáticamente con el sistema informático de movilización de unidades de intervención de los servicios de seguridad (Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil y policías locales), en cuanto el 112 disponga de la información suficiente de cualquier caso de violencia de género, la enviará de inmediato al servicio competente para que éste, sin demora, active el recurso adecuado más próximo de se deba desplazar al lugar donde se halla la persona en riesgo.

Contra la violencia de género

Por otro lado, el 112 registrará todos los datos relativos a llamadas procedentes de mujeres en riesgo activo de violencia de género, de modo que se podrán explotar dichos datos para elaborar informes en dicha materia para su análisis, reflexión y toma de decisiones.

En el caso de los DESA's, a través de este enrutador, las llamadas procedentes de los mismos se dirigirán automáticamente hacia los operadores sanitarios que operan en la Sala del 112, sin intervención de los Gestores



Gracias al IVR se mantiene la comunicación abierta durante un tiempo prudencial y se puede interrogar al potencial llamante, por si finalmente hubiese algún tipo de manifestación audible.

El último estudio de notoriedad y satisfacción de los usuarios de Madrid 112, el servicio se ha consolidado como el teléfono de referencia de las emergencias para la práctica totalidad de las personas mayores de edad.



de Emergencia del 112 de primer nivel, optimizando así la eficiencia de la respuesta.

En colaboración con Protección Civil del Estado, se están buscando soluciones para que los discapacitados auditivos puedan solicitar ayuda de emergencia al 112 en cualquier parte del territorio español.

El Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 112 fue concebido por la Unión Europea como un “teleservicio de voz”, lo que supone sin duda una barrera para ser utilizado por aquellas personas con discapacidad auditiva inmersas en situaciones de emergencia.

Madrid 112, institución responsable de la prestación del Servicio 112 en la Comunidad de Madrid, consciente de esta disfunción y muy sensibilizada en la concepción de un mundo sin barreras para todos los ciudadanos, decidió impulsar una iniciativa orientada a facilitar a este colectivo la petición de ayuda de emergencia. Así, en el año 2005, y en colaboración con asociaciones y federaciones de sordos, definió y desarrolló un proyecto que culminó en el año 2006 con su implantación e integración en el Sistema Integrado de Gestión de Emergencias SIGE 112 que opera en el Centro 112 de esta Comunidad.

Por otra parte, se ha creado un grupo de trabajo coordinado por Protección Civil del Estado, en el que participa Madrid 112, con el objetivo de impulsar un proyecto común para todas las comunidades autónomas, que permita a las personas de este colectivo la movilidad por todo el territorio español pudiendo solicitar ayuda a los servicios de emergencia, independientemente de dónde se hallen.

Formación continua

La formación de las personas es sin duda un elemento clave para su desempeño profesional en un marco de eficacia, calidad y seguridad. Además de la formación generalista que todos los empleados públicos tienen a su alcance, los profesionales de Madrid 112 y de todos los organismos integrados en este servicio, disponen de acciones formativas de carácter específico dirigidas al ámbito propio de las operaciones de emergencias.

Las cifras finales de la formación en 2018 son las siguientes:

Formación básica operador de emergencias: 166 jornadas con un total de 996 horas, destinadas a 49 OB de nuevo ingreso.

Formación a agencias integradas: 8 jornadas con un total de 48 horas, destinadas a 2 agencias (Ayuntamiento Alcorcón y SUMMA)

Formación de refuerzo a OB reincorporados tras ausencias de larga duración: 12 jornadas con un total de 72 horas, destinadas a 13 OB

En total: 186 jornadas, 1.116 horas

Por otra parte, además de todo lo expuesto, el Centro 112 incorpora constantemente mejoras y actualizaciones de carácter técnico sobre la plataforma tecnológica soporte de unos servicios de emergencia de mayor eficiencia y calidad que se prestan al ciudadano y que, por su número y complejidad, hacen del Centro un referente europeo en gestión integrada de emergencias. Es preciso señalar la reciente actuación tecnológica realizada en el segundo semestre de 2018 consistente en la modelización y adquisición de los nuevos servidores soporte de la plataforma tecnológica, que sustituirán a los existentes hasta la fecha y cuya migración está previsto ejecutar de forma progresiva en los próximos meses.

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

AÑO 2018.

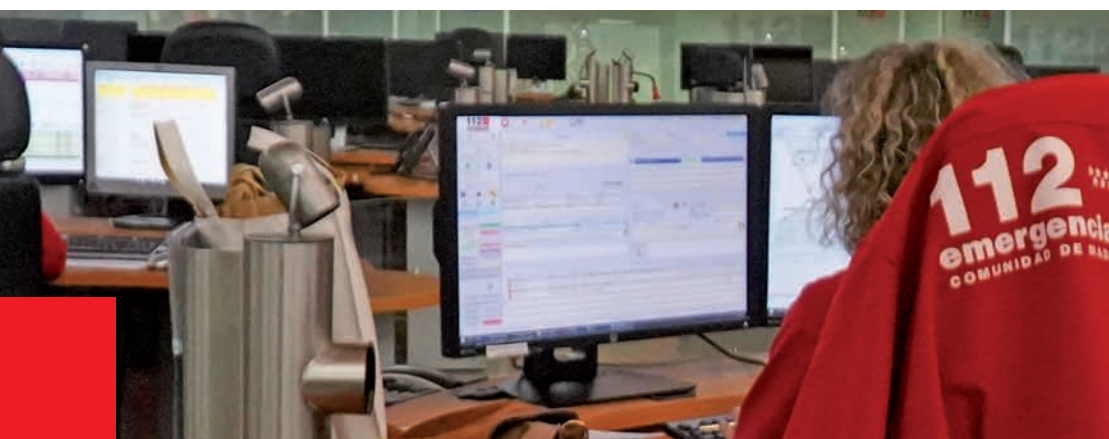
Programa 134M (Coordinación de Emergencias)

CONCEPTO	IMPORTES 2018	% S/TOTAL PPTO 2018
Total Capitulo I (Gastos Personal)	9.920.084	68%
Total Capitulo II (Gastos Corrientes en Bienes y Servicios)	4.037.702	28%
Total Capitulo VI (Inversiones Reales)	704.795	5%
Total Capitulo VIII (Activos Financieros)	19.000	0%
Total Programa 145 (Coordinación de Emergencias)	14.681.581	100,00%

Grado Ejecución Presupuestos 2018

CONCEPTO	Importes Presupuestado	Importes Ejecución	% Ejecución
Total Capitulo I (Gastos Personal)	9.920.084	9.945.378	100%
Total Capitulo II (Gastos Corrientes en Bienes y Servicios)	4.037.702	3.364.163	83%
Total Capitulo VI (Inversiones Reales)	704.795	685.600	97%
Total Capitulo VIII (Activos Financieros)	19.000	11.000	58%
Total Programa 145 (Coordinación de Emergencias)	14.681.581	14.006.141	95,40%

CONCEPTO	Importes 2017	Importes 2018	% Ppto 2017/2018
Total Capitulo I (Gastos Personal)	9.714.611	9.920.084	2,12%
Total Capitulo II (Gastos Corrientes en Bienes y Servicios)	3.796.514	4.037.702	6,35%
Total Capitulo VI (Inversiones Reales)	654.300	704.795	7,72%
Total Capitulo VIII (Activos Financieros)	24.593	19.000	-22,74%
Total Programa 145 (Coordinación de Emergencias)	14.190.018	14.681.581	3,46%



RECURSOS HUMANOS PERSONAL DE MADRID 112 (a 31 de diciembre de 2018)

	FIJOS	TEMPORALES	TOTAL
ADMINISTRACIÓN	42	4	46
TÉCNICOS MANTENIMIENTO	6	4	10
SUPERVISORES	7	0	7
SUPERVISORES AYUDANTES	12	0	12
OPERADORES	103	52 (*)	155
JEFES DE SALA	8	0	8
TOTAL PLANTILLA	178	8	238

(*) de estos 52, 14 trabajadores contratados por necesidades de la producción

	HOMBRES	MUJERES	DISCAPACITADOS
% TOTAL PLANTILLA	34,03%	65,97%	6,72%

Edad Media Plantilla (Años)	50,00	48,00
------------------------------------	--------------	--------------

El 112 recibe, procesa y gestiona las incidencias de emergencia de la Comunidad de Madrid.



PLANTILLA 2018 (RPT a 31 de diciembre de 2018)

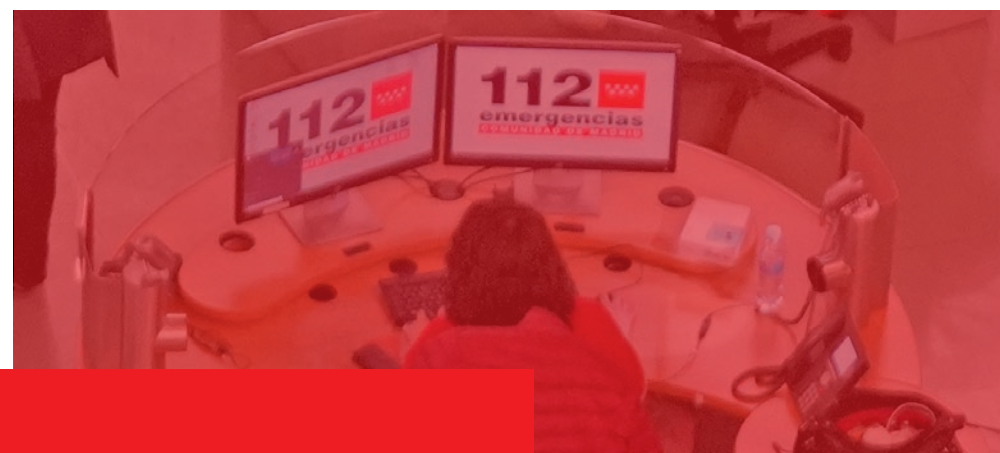
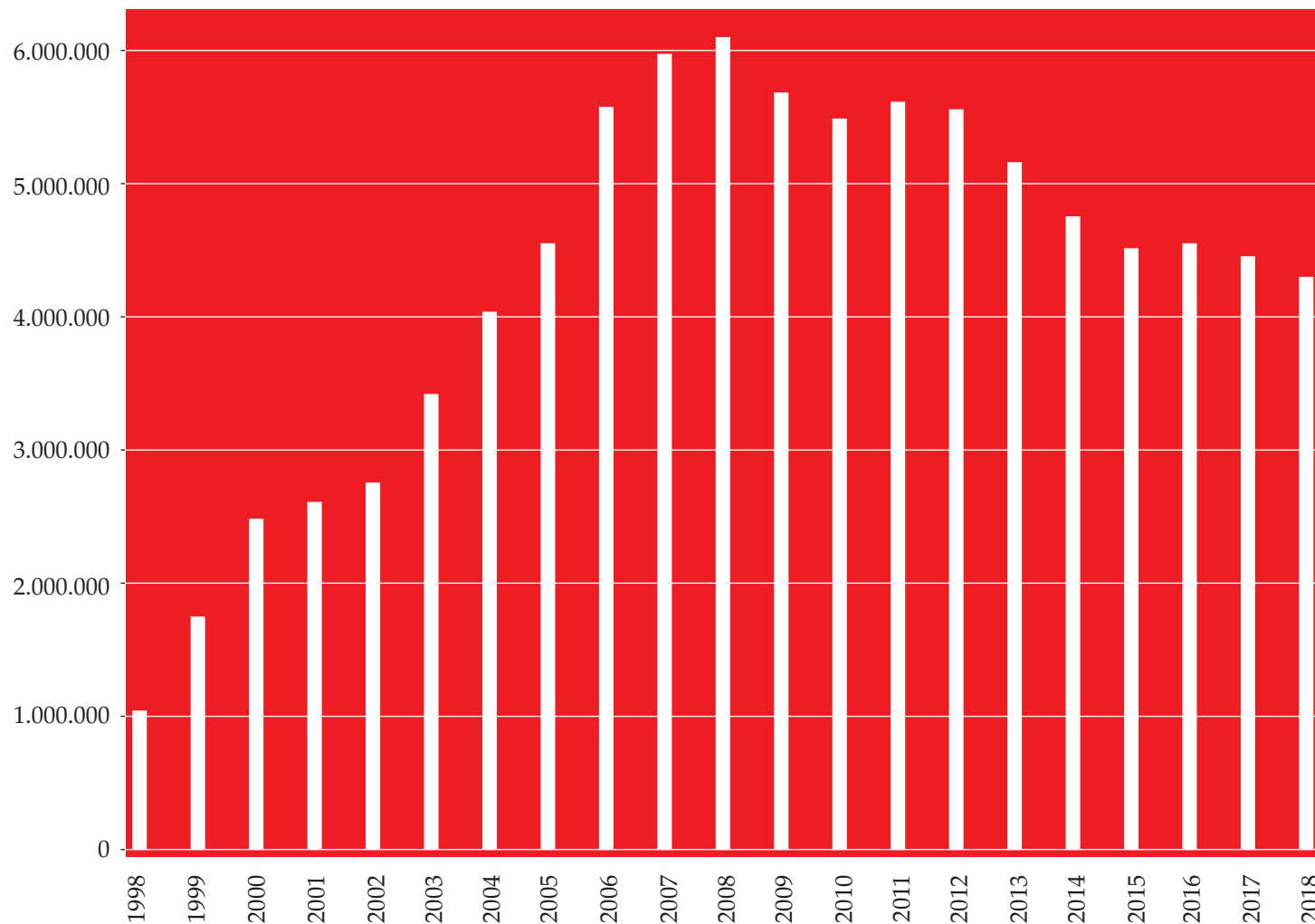
	LABORALES	FUNCIONARIOS	TOTAL
Gerencia	0		1
Gerente			1
Dirección	3	1	4
Directores de Departamento	3	1	4
Servicios Centrales	9	1	10
Secretaría	0	1	1
Calidad	1	0	1
Comunicación	3	0	3
Imagen	2	0	2
Mantenimiento edificio	3	0	3
Administración	8	7	15
Personal/Rrhh	2	6	8
Jurídico	1	0	1
Contabilidad	1	0	1
Contratacion	1	0	1
Oficial de Administración	2	0	2
Servicios Generales	1	1	2
Soporte Operativo	20	2	22
Procedimientos Operativos	1	0	1
Explotación	0	1	1
Coordinación de Operaciones	1	0	1
Formación	3	0	3
Técnicos	5	1	6
Técnicos de Mantenimiento (24 h)	10	0	10
Personal de Operaciones	19	11	186
Secretaría	1	0	1
Supervisión de Operaciones	0	1	1
Auxiliar Administrativa	0	1	1
Jefes de Sala	0	9	9
Supervisores (24 h)	7	0	7
Supervisores Ayudantes (24 h)	12	0	12
Operadores (24h)	155 (*)	0	155
TOTAL	59	22	238

(*) de estos 155, 14 trabajadores contratados por necesidades de la producción



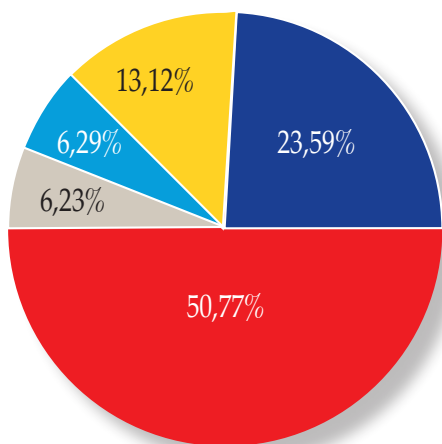
Evaluación histórica de las llamadas 1998- 2018

AÑO	Nº DE LLAMADAS	INCREMENTO
1.998	1.026.410	
1.999	1.732.034	68,75
2.000	2.476.901	43,01
2.001	2.683.819	8,35
2.002	2.822.190	5,16
2.003	3.440.537	21,91
2.004	4.004.355	16,39
2.005	4.634.522	15,74
2.006	5.657.198	22,07
2.007	5.903.650	4,36
2.008	6.125.031	3,75
2.009	5.733.312	-6,40
2.010	5.555.055	-3,11
2.011	5.636.540	1,47
2.012	5.620.338	-0,29
2.013	5.117.341	-8,95
2.014	4.816.890	-5,87
2.015	4.567.030	-5,19
2.016	4.591.849	0,54
2.017	4.466.236	-2,74
2.018	4.308.767	-3,53
86.611.238		



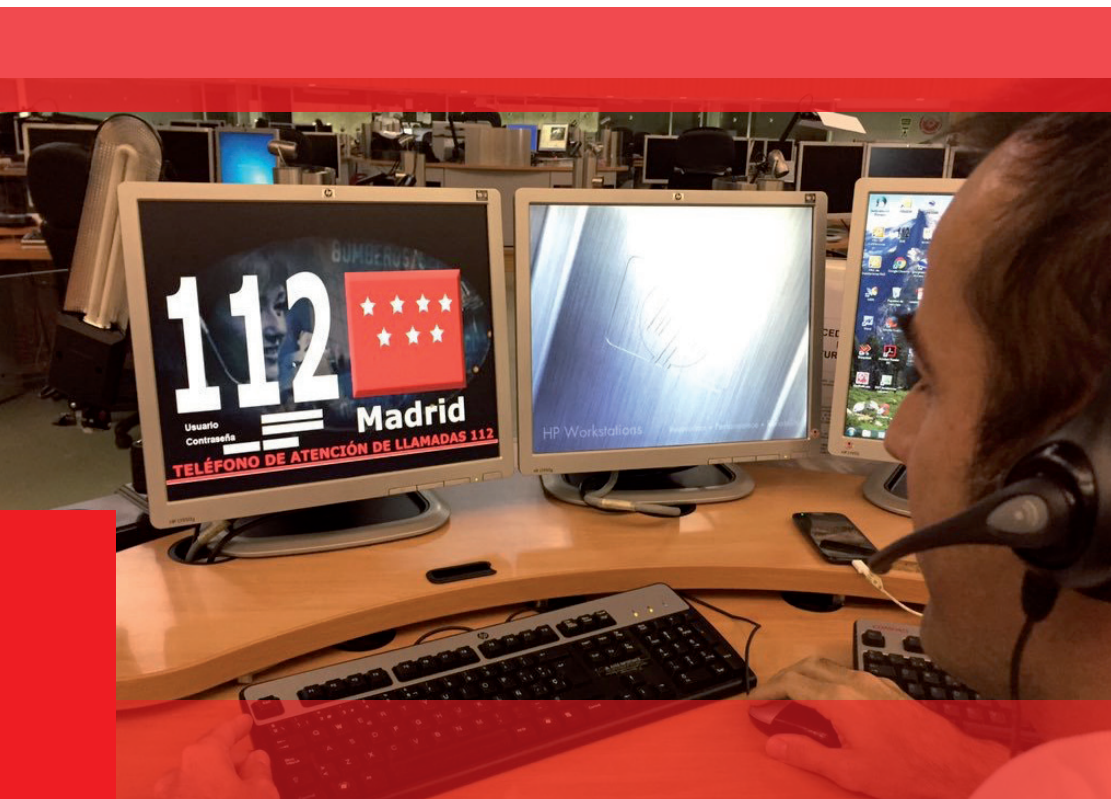
EXPEDIENTES GESTIONADOS POR ÁREA DE ACTIVIDAD 2018

- Bomberos
- Otros
- Policía
- Sanitarios
- Tráfico

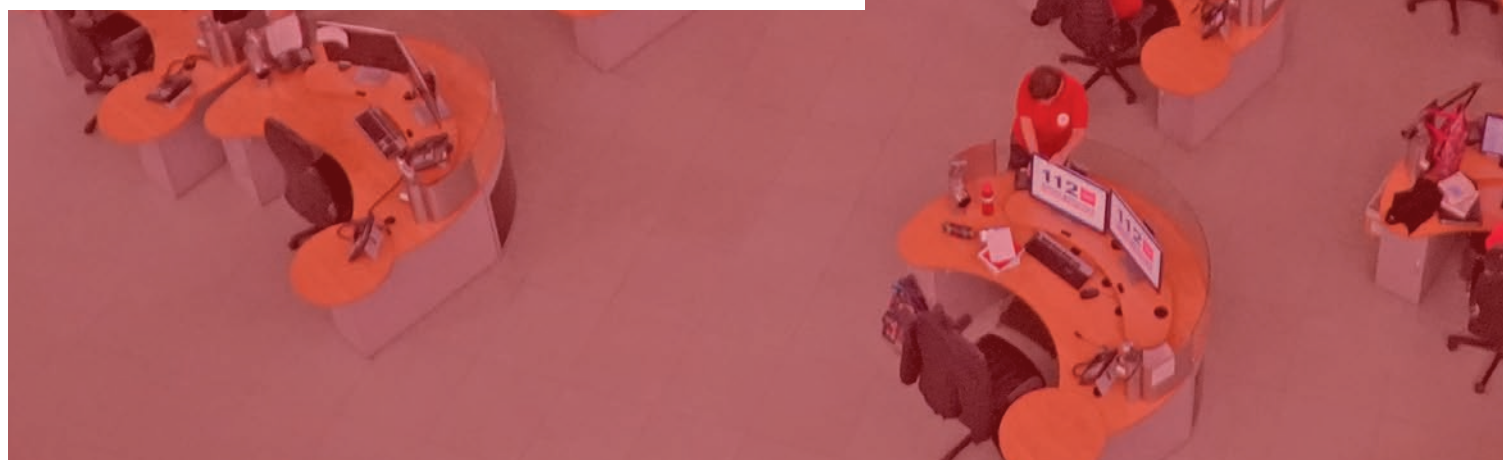
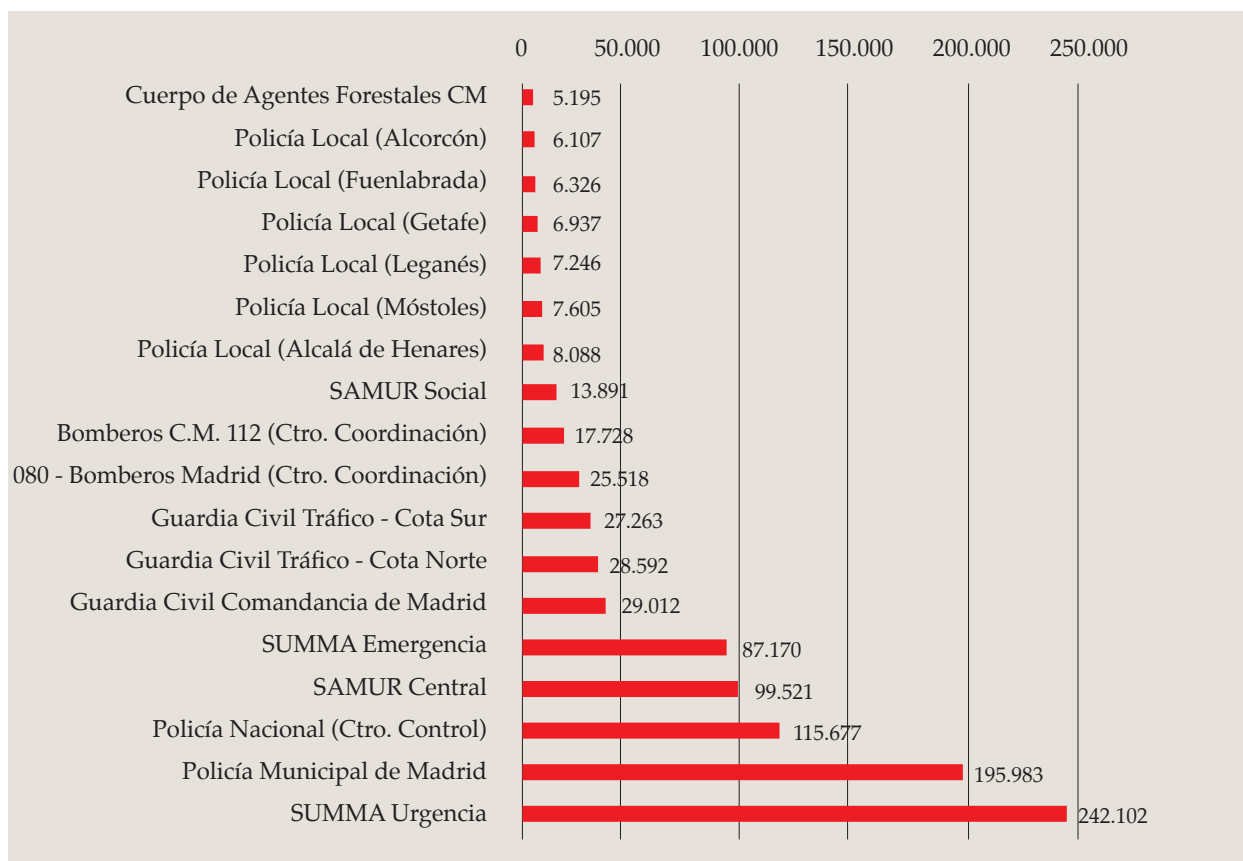


Distribución de expedientes por tipificación. Año 2018

	TOTAL		TOTAL
Enfermedad	141.663	Información sobre incidente	2.338
Dolor no traumático	62.641	Alergia-anafilaxia	2.300
Consulta	64.271	Tocoginecología	2.297
Accidente	49.123	Paro cardio respiratorio	1.462
Accidente de tráfico	39.994	Atraco/r con violencia o intimidación	2.231
Alteración del tráfico	33.785	Muerte	1.485
Inconsciencia	27.763	Filtración de agua	1.716
Robo	26.899	Vehículo	1.258
Otros incidentes	28.104	Inundación	1.686
Conflicto entre particulares	23.180	Daños estructurales	2.309
Agresión	24.721	Olor alarmante	1.162
Infracción administrativa	21.421	Estafa	1.046
Infracción de tráfico	17.753	Accidente por árbol	5.640
Emergencia social	13.077	Malos tratos	509
Incendio	11.414	Allanamiento de morada	476
Amenaza	14.935	Armas	377
Animal	17.929	Reclamación	275
Mujer	14.568	Quemaduras	355
Intoxicación etílica	13.539	Exhibicionismo	399
Herido	12.833	Agresión sexual	311
Hemorragia	8.847	Busqueda	179
Trastorno psiquiátrico	9.589	Escape de sustancias	161
Convulsiones	7.131	Secuestro	115
Avería	8.278	Medio ambiente	134
Suicidio	6.583	Aglomeraciones	83
Prueba	6.823	Explosión	103
Daños	4.764	Accidente ferroviario	47
Persona no localizada	5.158	Simulacro	443
Petición transporte sanitario	4.106	Falsificación	35
Alarma	3.315	Amenaza de bomba	18
Incendio de vegetación	5.074	Accidente aéreo	21
Sospecha	3.607	Meteorología adversa	2
Domicilio	4.132	Catastrofe natural	5
Intoxicación	2.823	Alerta sanitaria	6
Rescate	2.480		



Agencias con mayor número de partes de incidentes 2.018



Talleres 112 curso 2017-2018

Más de 25.000 alumnos participaron el curso pasado en los talleres de formación organizados por Emergencias 112.

Durante el curso escolar 2017-2018, un total de 10.512 escolares participaron en la tercera edición del programa Talleres 112, organizados por el Centro de Emergencias 112. Estos talleres tienen el objetivo de fomentar una cultura de prevención y protección civil desde la escuela. Con el mismo fin, y en el mismo periodo, el Cuerpo de Bomberos de la Comunidad de Madrid impartió talleres a 5.082 alumnos en sus propios colegios. Además, otros 9.721 escolares visitaron los parques de bomberos dependientes de la Comunidad de Madrid.

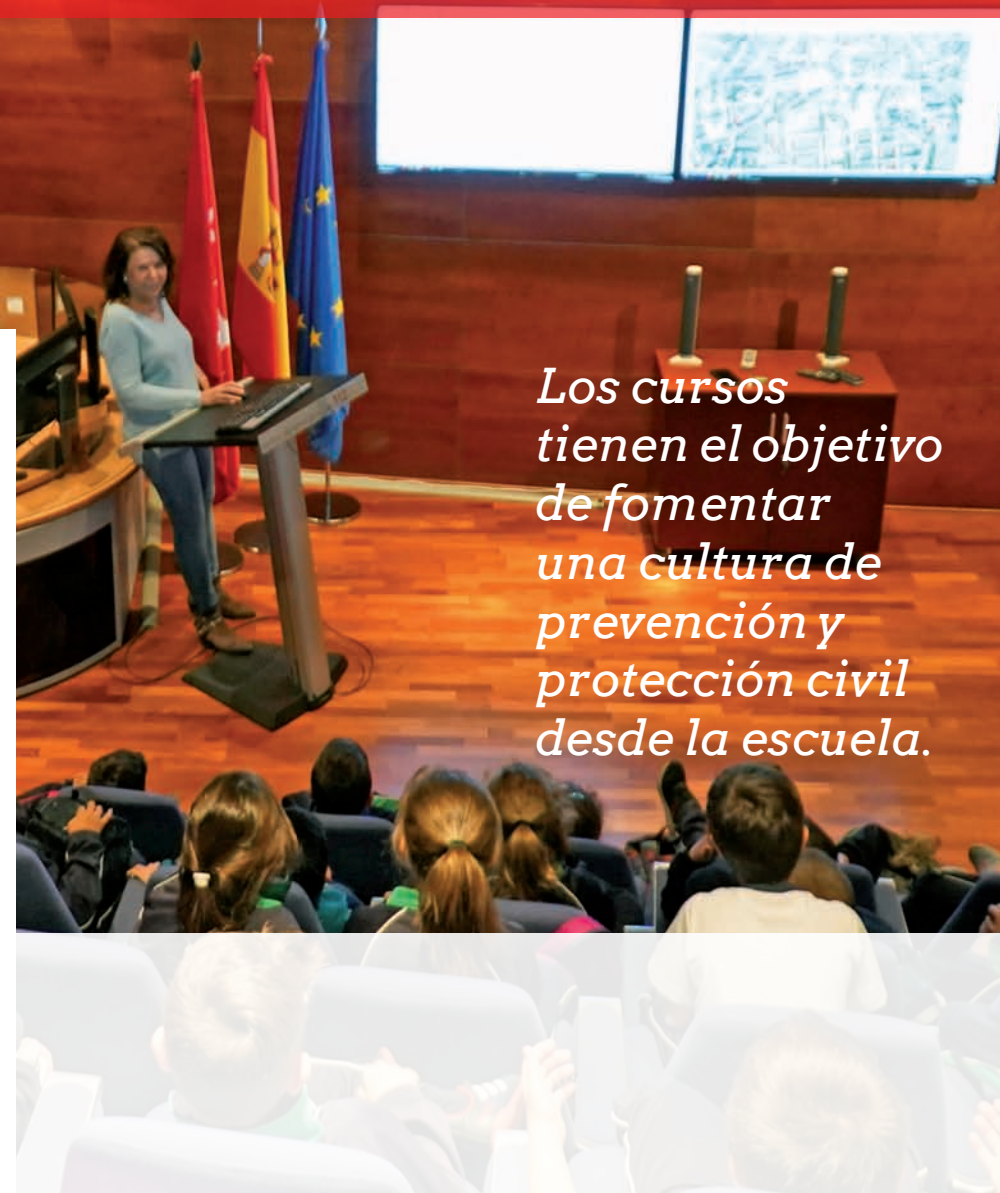
En el caso de los cursos organizados por el Centro de Emergencias 112, los escolares conocieron sobre el terreno las instalaciones y el funcionamiento del Centro 112, ubicado en Pozuelo de Alarcón, donde asistieron a una representación teatralizada, en la que cada alumno asumió un rol diferente (bombero, operador del 112, policía o sanitario) y puso en marcha medidas de autoprotección, que en algún momento de su vida puede llegar a necesitar.

Los talleres del 112 desarrollados están diseñados para tres grupos de edades: de entre 3 y 5 años; de entre 6 y 11 años y de entre 12 y 18 años de edad. En menor medida, durante el curso 2017-2018 también hubo actividades destinadas a otros colectivos, como son los niños de educación especial y las personas mayores.

Alumnos

Los alumnos que han recibido la formación el curso pasado se distribuyen de la siguiente manera: categoría infantil, 1.810 niños; grupo comprendido entre los 6 y los 12 años (7.893 niños); alumnos de la ESO (231), bachiller (70), educación especial (168), centros de mayores (60), centros culturales (213) y residencias de mayores (67). En total, se han realizado 231 talleres, a los que han asistido 10.512 alumnos. Desde que diera comienzo esta actividad, en el curso 2015-2016, han participado en los talleres un total de 36.579 alumnos.

Por su parte, los bomberos de la Comunidad de Madrid también han realizado visitas a 74 centros, donde han



Los cursos tienen el objetivo de fomentar una cultura de prevención y protección civil desde la escuela.

impartido conocimientos de seguridad a 5.082 alumnos. Otros 9.721 escolares (150 colegios) han visitado distintos parques de bomberos de la región.

Los niños conocen el funcionamiento del Centro del 112 a través de una representación teatralizada, en la que desarrollan el papel de bombero, operador del 112, policía o sanitario).



Los niños menores de siete años, que han participado en 36 talleres, representan el 17,22% de los alumnos totales.

1 trimestre	3.254	colegios	2.931	2017
2 trimestre	2.695	colegios	4.062	2018
3 trimestre	4.563	centro	3.519	2017-2018
	10.512		10.512	

Talleres		alumnos		
En el Centro	80	34,63%	3.519	33,48%
En colegios	151	65,37%	6.993	66,52%
	231	100%	10.512	100%

Desde el inicio de talleres	
2015-2016	5169
2016-2017	20898
2017-2018	10512
	36.579

	Infantil	1º	2º	3º	4º	5º	6º	eso	Bachiller	ed. Especial	Centros de mayores	Centros culturales	Residencias de mayores	
alumnos	1.810	1.309	1.406	1.438	1.138	1.431	1.171	231	70	168	60	213	67	10.512
talleres	36	29	30	31	26	30	25	6	1	5	2	8	2	231
	17,22%	12,45%	13,37%	13,68%	10,83%	13,61%	11,14%	2,20%	0,66%	1,60%	0,57%	2,03%	0,64%	100,00%

Instalaciones y servicios generales

Entre los proyectos ejecutados por el Área de Servicios Generales y Seguridad en el ejercicio 2018 destacan los siguientes:

INSTALACIONES

- Ejecución de la V fase del Plan de Ahorro Energético y optimización de las instalaciones eléctricas.

Las actuaciones se han desarrollado en tres escenarios diferentes:

- Remodelación de los circuitos de iluminación en hall de ascensores, sustitución de antigua iluminación basada en PLC por Down-light con tecnología led.
- Proyecto de nueva iluminación de la sala de operaciones. Se ha proyectado en varias fases la sustitución de la iluminación de la Sala de Operaciones basada en halógenos metálicos. La primera fase del proyecto ha consistido en el estudio de viabilidad y cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la cantidad lúmenes a instalar, diseño y configuración del tipo de luminarias y la instalación de las mismas en una primera fase.
- Fase V de remodelación de los circuitos de iluminación en la primera planta del edificio exterior y sustitución de las pantallas de tubos de fluorescencia por pane-

les led de 60x90 cm y 50 w dotados de detectores de presencia basados en sistema microondas.

- Fase I Proyecto de modernización de iluminación específica del sótano técnico y centro de proceso de datos. Sustitución de la iluminación existente por otra que dote a dichos espacios de una luz más específica y acorde a este tipo de espacios. Sustitución de antiguas luminarias basadas en tecnología fluorescente por nueva tecnología led.
- Mejora y ampliación del parking visitas. Ampliación de zona de aparcamiento exterior destinado a visitas externas. Se ha incrementado el número de plazas existentes con 15 nuevas plazas. Asimismo, se han repintado las plazas antiguas y saneado las canalizaciones de desagüe existentes.
- Adecuación de las aulas de formación teórica, fase II. Electrificación de los puestos de formación y dotación de cableado estructurado para futura instalación de red en los diferentes puestos. Dotación de sistema de retroproyección fija en todas las aulas.
- Remodelación sector Oeste 3ª Planta. Adecuación de espacios para la Dirección de la Agencia, ASEM. Se ha dispuesto una zona de recepción para el servicio de Secretaría, un despacho para la dirección, despachos para personal técnico, así como zonas de reuniones y office. Se ha incluido en dicha zona parte de la anterior terraza existente mediante un cerramiento acristalado dotado de vinilos para preservar la intimidad de dichos espacios.
- Remodelación de las duchas de mujeres en la zona del gimnasio. Sustitución de antiguas duchas y reestructuración de los espacios para dotar a dichas zonas de mayor amplitud y modernidad.
- Dotación de nuevos despachos para el servicio de la unidad adscrita, Recursos Humanos y Desarrollo Corporativo. Cerramientos de zonas abiertas mediante mamparería de madera para crear nuevos despachos, remodelación de cableado eléctrico, iluminación y climatización.
- Remodelación de almacén de Comunicación e Imagen. Separación, mediante muros de pladur, del espacio existente para independizar la zona de materiales de promoción comercial de la de materiales diversos.
- Instalación de nuevo panel de mandos para la apertura de exteriores por sectores específicos a requerimiento de Bomberos.

- Instalación de brazo mecánico en puerta de acceso a rampa de mercancías. Se ha instalado un brazo de apertura eléctrica para garantizar el acceso controlado a dicha zona.

Se ha proyectado en varias fases la sustitución de la iluminación de la Sala de Operaciones basada en halógenos metálicos.

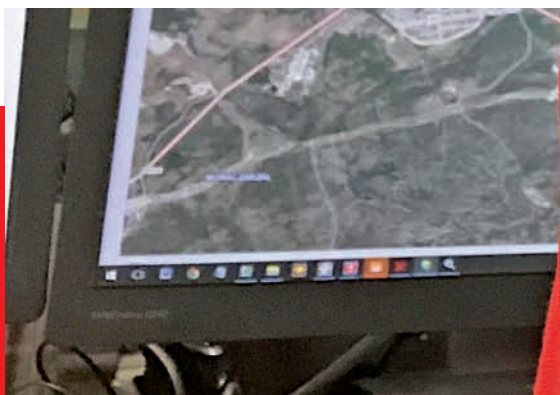
SEGURIDAD

- Remodelación de la cabina de seguridad de la Guardia Civil. Dicha remodelación consistió en el cambio completo de mobiliario, monitores y la colocación de un nuevo rack de comunicaciones. Con esta actuación se logra modernizar todos los equipos de dicha unidad, adecuándolos a las nuevas necesidades tecnológicas del Centro.
- Implantación de la Fase II del nuevo sistema de CCTV. En esta segunda fase se han instalado 11 cámaras perimetrales IP. Dentro de esta segunda fase se ha implementado un nuevo sistema de grabación mediante la adquisición de dos servidores y una cabina de grabación marca Synology. Con este nuevo sistema, se logra eliminar los anticuados videograbadores y duplicar la capacidad de grabación de imágenes, aumentando su calidad hasta al formato digital. De igual forma, tanto la búsqueda como reproducción de las imágenes seleccionadas son instantánea.
- Implantación de una cortina electrónica de seguridad: para el acceso a la zona de racks del Centro de Proceso de Datos de Madrid 112. Este sistema delimita la zona de comunicaciones y equipamiento informático perteneciente a este organismo del resto de agencias mediante un sistema de acceso por huella dactilar que discrimina el acceso de personal técnico no autorizado a esta parte crítica del servicio.
- Ejecución de simulacro de evacuación. Como todos los años se ha realizado con éxito dicho simulacro, gracias a la colaboración de los distintos cuerpos de emergencias que intervienen en el mismo.
- Plan de autoprotección y órdenes de puesto. Durante este año se han actualizado dichos elementos adaptándolos a la realidad actual del Centro.
- Creación Red interna de Comunicaciones. Mediante la compra de 13 equipos de comunicaciones (RTP), enlazando y coordinando los servicios de mantenimiento y

seguridad en cualquier punto de las instalaciones.

- Actualización de Sistema Centinela. Año tras año se va mejorando el sistema de gestión de seguridad integral Centinela con nuevas prestaciones, entre las que destaca el control del CCTV.
- Actualización sistema acreditaciones. Con la nueva versión del sistema de acreditaciones (ICAR) basado en la digitalización de los documentos de identidad, quedan cubiertas todas las versiones nacionales e internacionales de los documentos de identidad existentes, logrando así una plena identificación de los visitantes al centro.

Implantación de una cortina electrónica de seguridad para el acceso a la zona de racks del Centro de Proceso de Datos de Madrid 112.




El teléfono de emergencias Madrid 112 está integrado por 238 trabajadores. De ellos, 155 son operadores.



SERVICIOS GENERALES

- Elaboración de documentación técnica relativa a los contratos de seguridad privada, máquinas expendedoras de alimentos y seguros.
- Mejoras en los procedimientos de clasificación y almacenamiento en el archivo central.
- Elaboración de nuevos procedimientos para la gestión de registro
- Puesta en servicio de la versión 3.1.11 del programa EdasFacturas para el control interno de la documentación relativa a los gastos de esta Dirección.
- Actualización del sistema de control horario digitalizado para la supervisión del tiempo efectivamente ejecutado por las empresas adjudicatarias de los diversos contratos para verificar el cumplimiento de los horarios y como base a una posible aplicación de las penalidades que figuran en los mismos.

112



GRUPO BOMBEROS C.M. MADRID (CENTRO COORD.)	R LOCAL (COLLADO VILLALBA)	R MUNICIPAL (MADRID)
ARMY - BUS CFMADRID	R LOCAL (COLMENARES VIEJO)	POLICIA NACIONAL (CIDRO CONTROL)
BOMBEROS C.M. (BARROQUE ALCORCON)	R LOCAL (COSTLADA)	SEMPRE OPERADORA - TAS CEGON
BOMBEROS C.M. (BARROQUE FUENLABRADA)	R LOCAL (FUENLABRADA)	SAPSOL VRF (Servicio de Atención de Averías)
BOMBEROS C.M. (BARROQUE LEGANES)	R LOCAL (GALAPAGAR)	SALUD - CENTRAL
BOMBEROS C.M. 312 (CENTRO COORD.)	R LOCAL (GEMEZ)	SALUD SOCIAL
CALLE 30	R LOCAL (LAS BOZAS DE MADRID)	SUMMA EMERGENCIA
CENTRO DE CONTROL DE METRO	R LOCAL (LEGANES)	
CRUZ ROJA (Centro Provincial Regional de Coordina.	R LOCAL (MADRID)	
CUERPO DE AGENTES FORESTALES E.C.M.	R LOCAL (MAGADANONDA)	
EMERGENCIAS SOCIALES (EM)	R LOCAL (MEJORADA DEL CAMPO)	
GAS NATURAL - CCAU	R LOCAL (MOSTOLESI)	
GRUPO BOMBEROS C.M. MADRID	R LOCAL (MULLA)	
GC COMANDANCIA DE MADRID	R LOCAL (NINTO)	
GC TRAF. COSTA NORTE	R LOCAL (ROQUE DE ALARCÓN)	
GC TRAF. COSTA SUR	R LOCAL (RIVAS-VICIA/MADRID)	
GC URBOS	R LOCAL (S. LORENZO DEL ESCOBAL)	
MADRID (SALA RED DE GAS)	R LOCAL (SAN FERNANDO DE HENARES)	
R LOCAL (ALCALA DE HENARES)	R LOCAL (SAN SEBASTIAN DE LOS REYES)	
R LOCAL (ALCOBENDAS)	R LOCAL (SANTO DOMINGO DE LOS BAYOS)	
R LOCAL (ALCORCON)	R LOCAL (SANTO DOMINGO DE LOS RIOS)	
R LOCAL (ALGETE)	R LOCAL (TORREJON DE ARDOZ)	
	R LOCAL (TORRELEON)	
R LOCAL (ARANJUEZ)	R LOCAL (VALDEMOURO)	
R LOCAL (ARGANDA DEL REY)	R LOCAL (VILLAVICIOSA DE ODON)	
R LOCAL (BOADILLA DEL MONTE)		

m

ÁREA DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN DIGITAL Y PROTECCIÓN DE DATOS

112
emergencias

112
emergencias

1	Política de calidad de Madrid 112.....	16	5	Cumplimiento de necesidades y expectativas de grupos de interés.....	19
2	Adaptación a la norma ISO 9001: 2015	16	6	Protección de datos personales.....	19
3	Implantación de la norma UNE-ISO 22320: 2013	16	7	Esquema Nacional de Seguridad.....	20
4	Estudio de satisfacción y notoriedad de usuarios del Servicio de Emergencias Madrid 112.....	17			

1. Política de calidad de Madrid 112

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 y proporcionándole la mejor respuesta a sus demandas de emergencia.

La misión de Madrid 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.

La calidad es prioritaria para Madrid 112 y es contemplada en la actividad diaria de forma que se asegure el buen funcionamiento del servicio y se obtenga la satisfacción del ciudadano, partes interesadas y organismos de intervención.

2. Adaptación a la norma ISO 9001: 2015

Madrid 112 cuenta con la certificación en la norma de calidad ISO 9001 desde el año 2002, en sus diferentes revisiones ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 y durante el año 2017, ha obtenido la certificación ISO 9001:2015 adaptando el sistema de Calidad a 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.

El énfasis en el concepto servicio, la definición del contexto de la organización, los grupos de interés y la consideración de los riesgos y oportunidades de los procesos, estableciendo acciones para su control y la verificación de la eficacia de estas acciones, son los principales elementos diferenciadores en la certificación de esta nueva versión de la norma.

Las ventajas esperadas de la aplicación de esta versión de la norma, que se han visto reflejadas en los últimos estudios de satisfacción y notoriedad realizados entre los ciudadanos, organismos y personal, así como en el aumento de la satisfacción de los clientes-usuarios al aumentar la calidad ofrecida y percibida desde la prestación del servicio, reducción de los riesgos del servicio mediante el análisis de riesgos y oportunidades, que permite optimizar los procesos y establecer métodos de control y sistemáticas de acción, así como la mejora continua por medio del aplicación del Ciclo de Gestión PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).



3. Implantación 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.

La certificación en la norma UNE-ISO 22320, obtenida por Madrid 112 en el año 2017 y renovada en este año, certifica el reconocimiento de los procedimientos operativos consolidados que vienen siendo aplicados

por Madrid 112, desde su creación el 1 de enero de 1998 como Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 de la Comunidad de Madrid, convirtiéndose en el primer centro de atención de emergencias de España que obtiene esta certificación de forma completa.

El proceso de implantación de las normas ISO ha contado con la implicación absoluta de todas las direcciones y áreas del Organismo y del personal adscrito como principal activo de Madrid 112, mediante una planificación detallada de las diferentes fases de adaptación a los requisitos de la nueva versión y un seguimiento constante realizado a través del Comité de Calidad de Madrid 112.

4. Estudio de satisfacción y notoriedad de usuarios del servicio de emergencias Madrid 112

• 4.1 Estudio de notoriedad

En el último cuatrimestre de 2017, se realizó el Estudio de Satisfacción y Notoriedad entre los usuarios del servicio de emergencias Madrid 112. El objetivo era conocer la notoriedad y conocimiento de los servicios de urgencias y en particular el nivel de uso y utilización de los servicios de emergencias Madrid 112, así como la valoración de los servicios de urgencias de la Comunidad de Madrid, analizando la evolución de la notoriedad y valoración del servicio, respecto a los datos del 2013.

Para la realización de este estudio, se han realizado más de 1.500 entrevistas telefónicas a personas residentes en la Comunidad de Madrid, con edades comprendidas entre los 16 y los 69 años.

Los resultados obtenidos son muy positivos. El nivel de conocimiento del servicio de emergencias Madrid 112, continúa siendo universal (99,1%), con aumento del número de ciudadanos que citan espontáneamente el "112" como servicio de atención de emergencias, lo que supone un índice de vivacidad del 91,2% y una valoración global claramente positiva que mejora los datos respecto del 2013, alcanzan-

do una puntuación de 8,54, en relación al nivel de satisfacción global respecto a la atención recibida en el teléfono de emergencias 112.

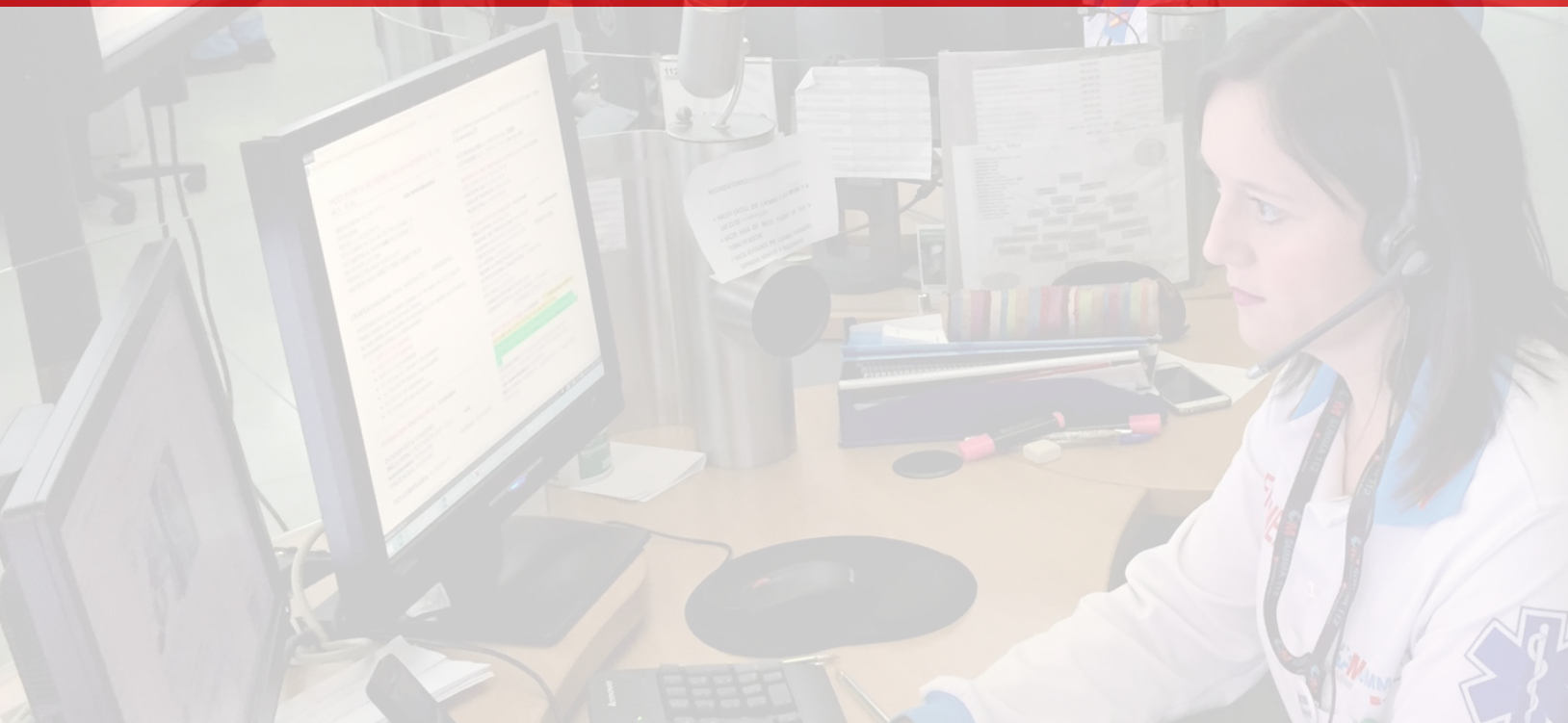
El estudio recoge, también, el conocimiento del servicio de emergencias entre los más jóvenes. Este colectivo de usuarios es el que, con mayor espontaneidad, cita el servicio de emergencias Madrid 112, lo que se debe, a la labor de difusión realizada mediante campañas en medios de comunicación, en las redes sociales, talleres, centros de formación y visitas al Centro de Emergencias Madrid 112.

El estudio da como resultado medias superiores a los 8,50 puntos respecto a la valoración y satisfacción global del servicio y de la atención recibida, en una escala de 0 a 10, lo que sitúa en un nivel muy alto la calidad del servicio percibido por los ciudadanos.

La gran mayoría de los ciudadanos encuestados manifiestan una clara predisposición para recomendar la utilización del servicio de emergencias 112, siendo el 80,1% quienes lo recomendarían con seguridad, superando los porcentajes ofrecidos por estudios anteriores.



El compromiso de Madrid 112 con el ciudadano para mejorar la calidad del servicio, permite, a partir del análisis de los resultados del estudio, proponer nuevas acciones de mejora.



La gran mayoría de los ciudadanos encuestados manifiestan una clara predisposición para recomendar la utilización del servicio de emergencias 112, siendo el 80,1% quienes lo recomendarían con seguridad, superando los porcentajes ofrecidos por estudios anteriores.

El compromiso de Madrid 112 con el ciudadano para mejorar la calidad del servicio permite, a partir del análisis de los resultados del estudio, proponer nuevas acciones de mejora.

• 4.2 Encuestas de satisfacción a talleres Madrid 112

Durante el curso 2017-2018 se han obtenido 163 cuestionarios de colegios participantes en los talleres de Madrid 112.

Como punto fuerte, destaca la alta valoración a los monitores “operadores de emergencia”, que han conseguido la valoración más alta de las cinco cuestiones planteadas. Destacando la importancia de continuar con los talleres de Madrid 112, dirigidos a alumnos de educación infantil y educación primaria. De la experiencia obtenida, se detecta la necesidad de continuar en

la mejora y aclaración de conceptos, según la edad de los alumnos.

• 4.3 Encuesta de satisfacción a Organismos

En el estudio de satisfacción sobre el organismo, realizado durante 2018, con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los agentes de intervención con personal en el centro de trabajo de Madrid 112, en aspectos tales como el cumplimiento de los procesos operativos, la comunicación interna y la formación, los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, situándose la valoración entre los 8 y 10 puntos.

• 4.4 Encuesta sobre el clima laboral

Durante el año 2018 se ha realizado un estudio de satisfacción entre el personal de Madrid 112, con el fin de medir el grado de satisfacción de los empleados en factores como el contenido del trabajo diario, el ambiente físico de trabajo, la comunicación interna o la Formación. En cuanto a la importancia, todos los aspectos planteados en el cuestionario han sido valorados como muy importantes para los empleados, destacando la alta valoración y responsabilidad del trabajo diario realizado, así como comunicación interna y la formación, siendo este último factor a destacar en los próximos planes a elaborar por el Organismo.

La protección de los datos personales de los ciudadanos que se relacionan y demandan los servicios de emergencias es una de las responsabilidades prioritarias, dentro de la gestión de Madrid 112.

5. Cumplimiento de necesidades y expectativas de grupos de interés

Durante el año 2018 se han realizado las primeras encuestas de satisfacción a empleados de Madrid 112 y organismos de intervención.

Los resultados de estos primeros estudios son muy positivos y han puesto en marcha el Plan de Comunicación Interna y Externa de Madrid 112. En los próximos años se prevé dar continuidad a estos estudios a fin de permitir el establecimiento de acciones encaminadas a la mejora continua.

6. Protección de datos personales

La protección de los datos personales de los ciudadanos que se relacionan y demandan los servicios de emergencias es una de las responsabilidades prioritarias dentro de la gestión de Madrid 112 que reconoce la impor-

tancia de la protección y garantía de los derechos de los ciudadanos a que sus datos personales sean utilizados únicamente para la finalidad que son proporcionados.

Durante este año, como continuidad de este proceso responsable de supervisión y control del tratamiento de datos personales, Madrid 112 ha venido revisando los procedimientos establecidos, para su adaptación al Reglamento Europeo de Protección de Datos, cuya entrada en vigor el 25 de mayo de 2018, supone una nueva normativa de protección de datos con nuevos derechos para los ciudadanos, como son además de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, los derechos de supresión o derecho al olvido, la limitación del tratamiento y el derecho a la portabilidad de los datos.

La entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), ha supuesto también la adaptación de los procesos de gestión e información para los tratamientos de datos personales realizados por Madrid 112.

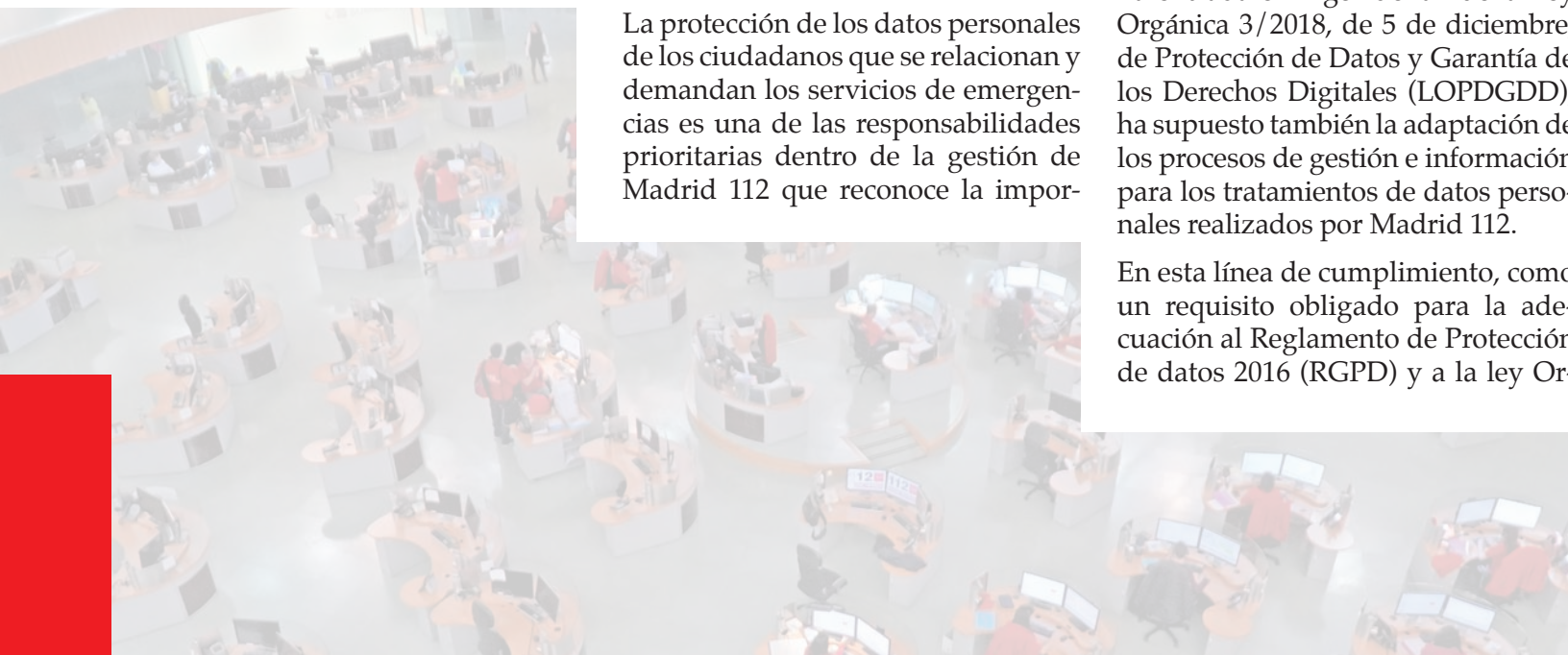
En esta línea de cumplimiento, como un requisito obligado para la adecuación al Reglamento de Protección de datos 2016 (RGPD) y a la ley Or-

gánica de Protección de Datos 2018 (LOPD), Madrid 112 viene realizando análisis de riesgos para seleccionar las medidas necesarias para gestionar los riesgos relacionados con el tratamiento de datos personales identificando los riesgos y las medidas de seguridad necesarias para su implantación, con el fin de mitigar los riesgos existentes y garantizar:

- La seguridad de los datos a lo largo de los tratamientos realizados de forma que los datos personales mantengan unos niveles adecuados de confidencialidad, integridad y disponibilidad
- El aseguramiento de los derechos de los ciudadanos y la licitud de los tratamientos
- El cumplimiento normativo en los tratamientos

A partir del análisis de riesgos realizado, se ha elaborado por parte de Madrid 112, una evaluación de impacto de los tratamientos, teniendo en cuenta los criterios establecidos en el RGPD, la LOPD y el listado de tratamientos publicado por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), así como un Plan de Tratamiento de Riesgos, por cada uno de los escenarios detectados, en el que se establecen los controles a adoptar.

Madrid 112 se anticipa de esta forma, adaptando sus procesos de gestión a las nuevas directrices europeas en los derechos de los ciudadanos, en materia de protección de datos.



El Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, tiene por objeto determinar la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, estableciendo los principios básicos y requisitos mínimos para permitir una protección adecuada de la información.

7. Esquema nacional de seguridad

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos estableció el Esquema Nacional de Seguridad que, aprobado mediante Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, tiene por objeto determinar la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, estableciendo los principios básicos y requisitos mínimos para permitir una protección adecuada de la información. La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, recoge el Esquema Nacional de Seguridad en su artículo 156 apartado 2 en términos similares.

En 2015 se publicó la modificación del Esquema Nacional de Seguridad a través del Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, adaptándose a la evolución del entorno regulatorio, en especial de la Unión Europea, de las tecnologías de la información y de la experiencia obtenida, introduciéndose la gestión continuada de la seguri-

dad, la utilización, de forma proporcionada, de aquellos productos que tengan certificada la funcionalidad de seguridad, las instrucciones técnicas de seguridad, las auditorías y la notificación de incidentes, entre otras novedades.

Durante el año 2018, Madrid 112 ha venido adaptándose a la normativa vigente para la implantación del ENS, y la actualización de los requisitos exigibles en los procesos de contratación, para adquisición de productos que cumplan con los requisitos establecidos en el ENS y su certificación en seguridad.

La implantación en Madrid 112, de las medidas establecidas por el ENS continuarán durante el año 2019.







**Comunidad
de Madrid**