

# PLATAFORMA TECNOLÓGICA MADRID 112



## INTEGRACIÓN MULTIAGENCIA

Magaceda López Martínez  
SG Desarrollo Tecnológico  
DG Protección Civil

Valencia, 24 de abril de 2024

# ¿DONDE ESTAMOS?





## Centro coordinador de emergencias

- **Centro principal:**

- Pozuelo de Alarcón
- 30-09-2003
- 23.730 m<sup>2</sup> construidos
- +120 puestos de gestión emergencias
- +800 trabajadores
- Autonomía (15 días)



- **Centro de respaldo:**

- Centro Nacional de Supervisión y Operación de Telefónica y Data Center Tecnoalcalá
- 40 puestos de gestión emergencias

# Sala – Centro Principal



## Datos generales de la Comunidad de Madrid

- **Capital de España**
- 179 municipios
- **Total: 7 Millones de habitantes**
  - Madrid ciudad: aprox 3,5 Millones
  - 10 municipios con más de 100.000 habitantes
  - 24 municipios con más de 50.000 habitantes
- Densidad de población aprox 1.000 hab/km<sup>2</sup>
- Destino turístico (**7,83 Millones** en 2023)



## Datos generales de emergencias

- Llamadas recibidas al año: alrededor de 4 millones/año
- Expedientes generados al año (2023): 2.276.767
  - Expedientes de emergencia (2023): 924.061
- Solicitudes de intervención al año (2023): 1.285.347
- Tiempos de respuesta:

- El tiempo medio de espera es de 8 segundos
- El tiempo medio de despacho simultáneo a los servicios de emergencia implicados es de 70 segundos



# Modelo operativo Madrid 112

Ciudadano



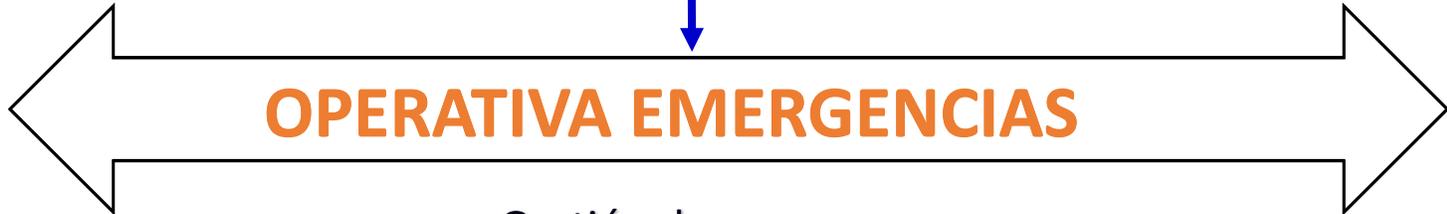
**112**

DÓNDE, QUÉ

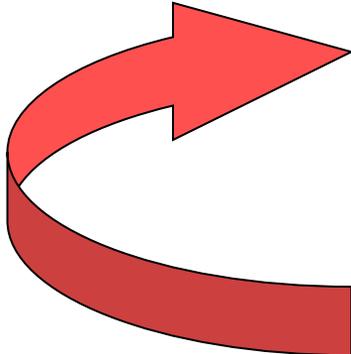
Incidente único

Procedimientos Operativos

- Simultaneidad
- Asociación
- Información por todos y para todos
- Mejor coordinación de los servicios de intervención.



Gestión de recursos



# Niveles de integración operativa Madrid 112 - Agencias

- Integración de sistemas de emergencia → 7 agencias



- Terminales de atención y seguimiento (TAS) → 53 agencias

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| - ADIF                     | - Policías Locales                            |
| - Cruz Roja                | - SUMMA-EMERGENCIA                            |
| - Naturgy / Gas Natural    | - SUMMA-URGENCIA                              |
| - Madrileña Red de Gas     | - Agentes forestales                          |
| - REPSOL                   | - Bomberos Alcorcón y Fuenlabrada             |
| - RENFE                    | - GC UPROSE                                   |
| - Metro                    | - GC Barajas                                  |
| - SAMUR Social             | - Consorcio Regional de Transportes de la CAM |
| - Emergencias sociales CAM | - Calle 30                                    |



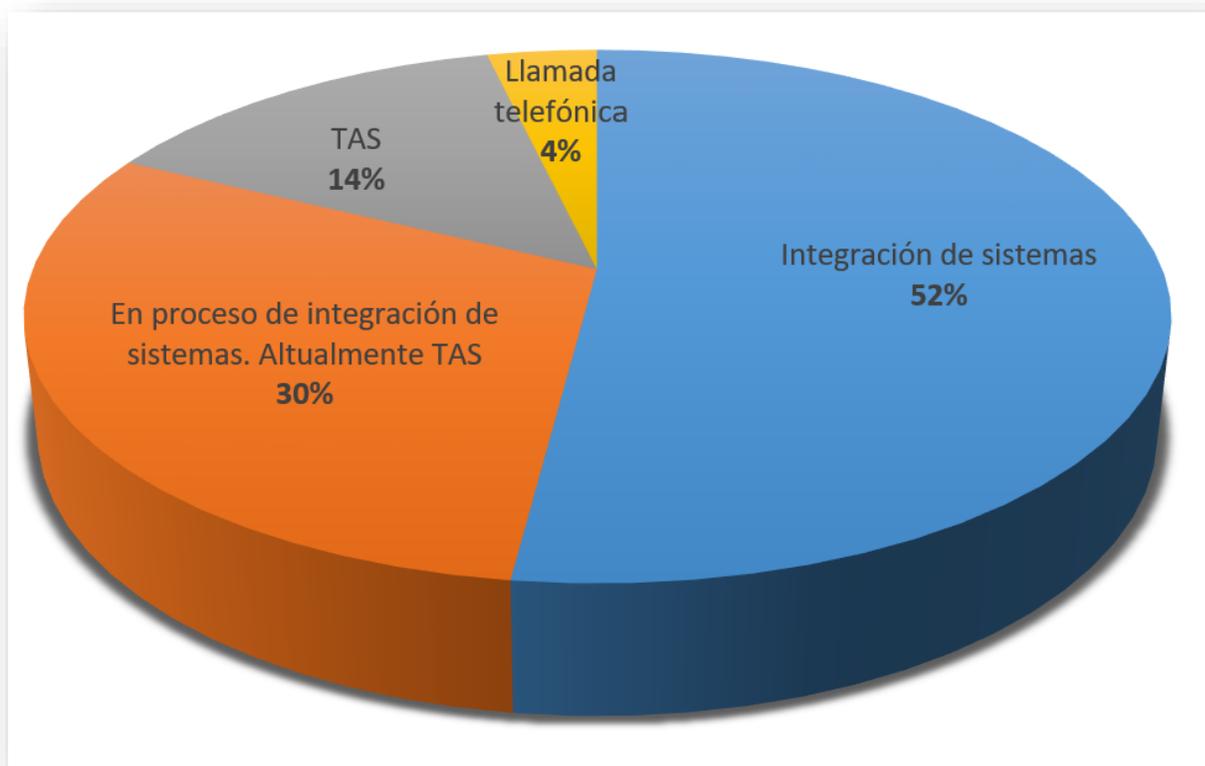
- Comunicación telefónica

## Solicitudes de intervención por nivel de integración



### Llamada telefónica

- ↑ tiempo de respuesta
- ↓ calidad de la información
- ↓ nº gestores disponibles



# Terminal de atención y seguimiento (TAS)



- Servicio web
- Información inmediata
- Se añade información al incidente único y gestiona el estado de sus recursos
- Banner informativo
- Monitorización del estado del TAS
- Reducción del tiempo de respuesta
- Calidad de la información



- Mando y control de recursos

**112 emergencias** **TERMINAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO** 15:51:48 TSOL03

EN CURSO | **TODOS (86)** | BÚSQUEDA

FECHA	PR.	ESTADO	TIPIFICACIÓN	DIRECCIÓN	MUNICIPIO	EXPED.	PARTE
10:48:29 31/03	4	No aceptado	ACCIDENTE CAIDA	CALLE BACHILLER ALONSO LOPEZ, 4...	ALCOBENDAS	2203/000347	2203/000047
10:41:46 31/03	4	Informado	ACCIDENTE CAIDA	CALLE BACHILLER ALONSO LOPEZ, 4...	ALCOBENDAS	2203/000347	2203/000045
10:41:41 31/03	4	Finalizado	ACCIDENTE CAIDA	CALLE BACHILLER ALONSO LOPEZ, 4...	ALCOBENDAS	2203/000347	2203/000043
13:38:19 14/03	4	No aceptado	ACCIDENTE CAIDA	CMNO CAÑADA, 0 - BELMONTE DE TA...	BELMONTE DE TAJO	2203/000155	2203/000019
13:09:29 06/10	2	No aceptado	TRAFICO, ACCIDENTE DE	PSING - ETAP PINILLA (INDUSTRIA SEV...	LOZOYA	2110/000005	2110/000021
23:36:28 01/10	4	Finalizado	PRUEBA	PSING - ASEM MADRID 112 PASEO RI...	POZUELO DE ALARC...	2110/000001	2110/000001
14:46:35 02/08	4	No aceptado	PRUEBA VERIFICACIÓN DE TAS	PASEO RIO, 1 - HUMERA - SOMOSAG...	POZUELO DE ALARC...	2108/000001	2108/000007
17:00:35 06/05	4	No aceptado	PRUEBA VERIFICACIÓN DE TAS	GALAPAGAR (DISEMINADO) [413710,...	GALAPAGAR	2105/000019	2105/000009

EX.2209/000119 | MAPA

**1** TRAFICO, ACCIDENTE DE , ATROPELLO, , CON ATRAPADOS,  
 PSING - ASEM MADRID 112 PASEO RIO, 1 - POZUELO DE ALARCON - 01 - HUMERA - SOMOSAGUAS - PRADO DEL REY - POZUELO DE ALARCON  
 X: 431806 Y: 4474836 Sistema referencia: UTM ETRS89 ZONA 30 N

PARTE: 2209/000177  
 DESPACHO: 14:05:31 **Abierto**  
 EXPEDIENTE: 14:04:22 **Solicitado**

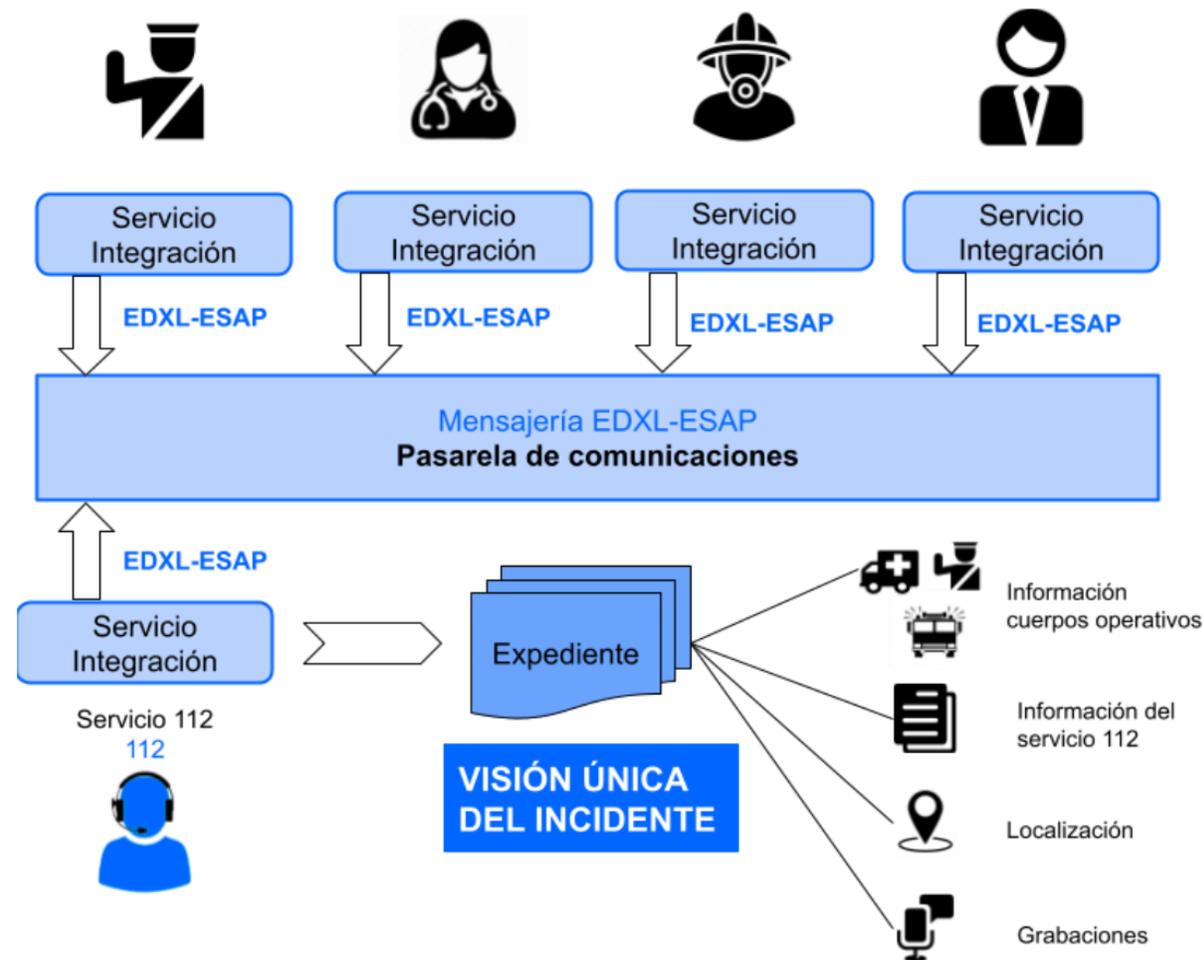
AGENCIA	COMENTARIO	FECHA	DESPACHOS	TRANSICIONES	LLAMADAS
112 Madrid 112	TRAFICO, ACCIDENTE DE , ATROPELLO, , CON ATRAPADOS,	14:05:09			
112 Madrid 112	ATRAPADOS	14:05:09			
112 Madrid 112	ATROPELLO	14:05:09			

AGENCIA	ESTADO	CAMBIO
GC COMANDANCIA ...	Abierto	14:05:31
CENTRO DE CONTR...	Despachado	14:11:03

## Integración de Sistemas de Emergencia

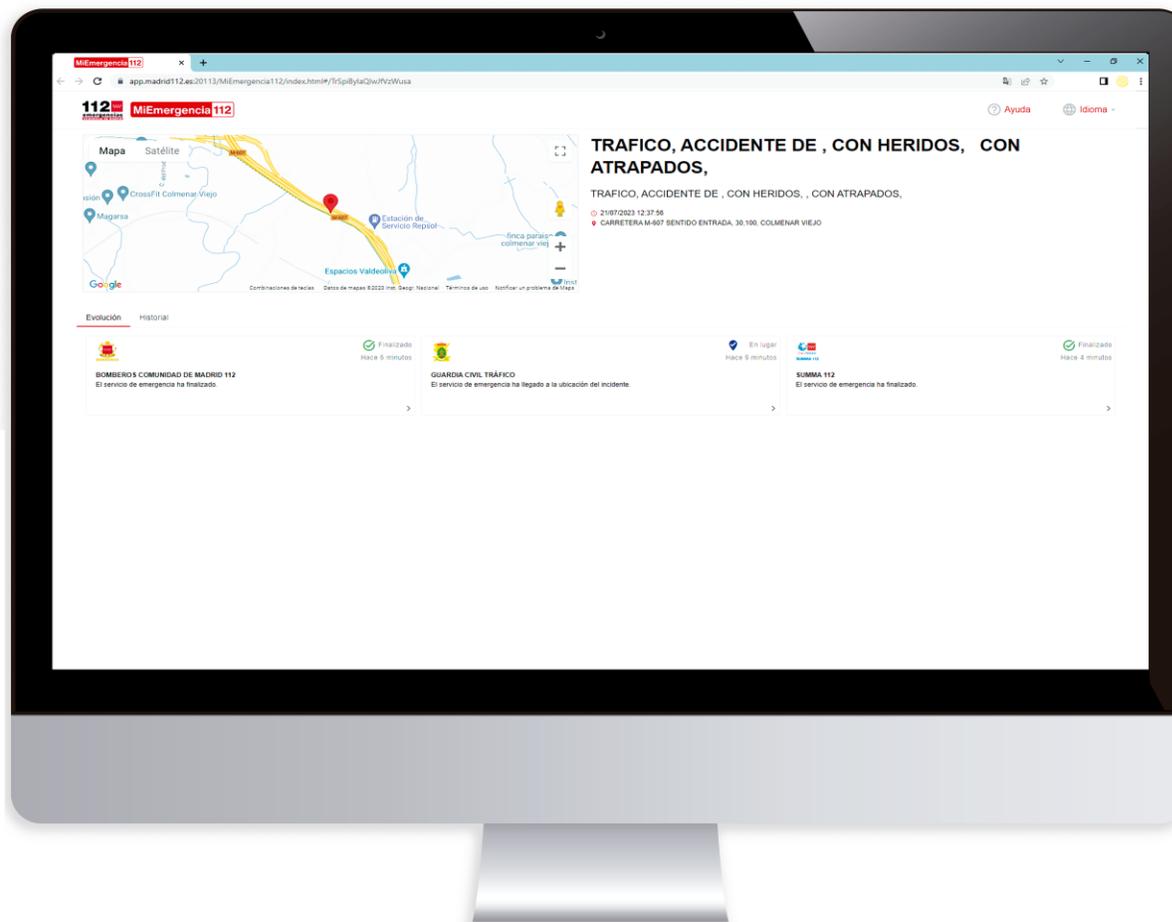


- Integrar sistemas heterogéneos
  - Cumplir con el papel asignado
  - Estar dispuesto a entenderse
  - Compartir información
- Intercambio de la información de forma segura y fiable
- Personalizar las cadenas de comunicación
- Reducción del tiempo de respuesta
- Calidad de la información
- Envío más rápido del recurso
- Incremento de la eficiencia



# MiEmergencia112





- **Diseño Responsive** - adaptable a cualquier dispositivo
- **Accesibilidad** - Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre sobre accesibilidad de los sitios del sector público
- **Usabilidad** - Diseño gráfico, presentación y organización de la información, para facilitar el uso al ciudadano

# CONCLUSIONES

## LA GESTIÓN INTEGRADA DEL INCIDENTE:

- **AYUDA** a la coordinación de los Servicios Intervinientes
- **REDUCE** todos los tiempos de respuesta de los Servicios
- **EJECUTA** conforme con los procedimientos operativos acordados
- **APOYA** a los Servicios Intervinientes en la Emergencia



**Gracias por su atención**

Magaceda López Martínez

[mlopez@madrid112.es](mailto:mlopez@madrid112.es)

Valencia, 24 de abril de 2024