

112



MEMORIA DE ACTIVIDADES 2004

Madrid

centro de emergencias 112



**MEMORIA DE ACTIVIDADES 2004**

112





**Esperanza Aguirre**  
Presidenta de la Comunidad de Madrid





*"Sólo con un cuerpo de funcionarios competente, profesional y eficaz, como es el de la Comunidad de Madrid, podía ponerse en marcha e ir convirtiéndose en realidad el programa de gobierno autonómico más ambicioso, en todos los sentidos, de España".*

**Esperanza Aguirre**  
**Presidenta de la Comunidad de Madrid**

**Extracto 22/11/04 "Balance de un año de gobierno"**





“... su capacidad de respuesta, siempre rápida, eficiente y certera, ha hecho que sea uno de los servicios mejor valorados por todos los ciudadanos...”



**Alfredo Prada Presa**

Vicepresidente Segundo y Consejero de Justicia e Interior



A lo largo del pasado año, el Centro de Emergencias Madrid 112 se ha ido consolidando, con su buen hacer y con su profesionalidad, como un servicio ejemplar en la gestión de situaciones de crisis o de emergencias. El excelente trabajo que, día a día, ha desempeñado salvaguardando nuestra seguridad, protegiendo nuestro bienestar y, en definitiva, garantizando nuestra calidad de vida, lo ha convertido en un claro referente, para España y para Europa, en esta materia. Y lo que es aún más importante: su capacidad de respuesta, siempre rápida, eficiente y certera, ha hecho que sea uno de los servicios mejor valorados por todos los ciudadanos.

2004 ha sido un año marcado por la tragedia y por la barbarie terrorista. Los atentados del 11 de marzo y su posterior epílogo en la calle Martín Gaité de Leganés nos dieron, lamentablemente, la oportunidad de comprobar el excepcional trabajo que es capaz de realizar este Centro. Su labor en la coordinación de todos los servicios de emergencias que intervinieron en aquellos días permitió una clara optimización de los recursos disponibles y una mayor eficacia en las actuaciones. La centralización y canalización de información veraz a través de un único punto -el 112- contribuyó a paliar la incertidumbre de los primeros momentos y, sobre todo, el dolor de las víctimas.

Ellas, las víctimas, y también sus familiares, tendrán siempre un lugar muy especial en nuestra memoria y en nuestros corazones. La sociedad española en su conjunto ha contraído una impagable deuda de gratitud con todos ellos. Su restitución moral y social es imprescindible para que podamos seguir creyendo en la dignidad de nuestro Estado de Derecho. Su constante recuerdo debe ser para nosotros un aliciente que nos mueva a continuar luchando, con firmeza y con decisión, por recuperar la paz y la libertad. Esa libertad que un día fue de ellos. Esa libertad que es tan nuestra; que es, al fin y al cabo, la libertad de todos.

Los datos objetivos reflejados en esta Memoria muestran, con toda claridad, que las cosas se están haciendo bien. El apoyo recibido de todas las Instituciones públicas y privadas, el interés demostrado por todos los países de nuestro entorno en conocer su funcionamiento interno y los múltiples premios y distinciones que nos han otorgado así lo avalan.

Fue un honor recibir de manos de Su Majestad la Reina el Premio 2004 a los Valores Humanos como reconocimiento a la entrega y a la gran labor realizada por los profesionales del 112 tras los atentados del 11 de marzo. Pero todo esto, que en principio supone una grata satisfacción para todos, comporta también una gran responsabilidad pues, de alguna manera, nos sitúa ahora frente al difícil reto de estar a la altura de las circunstancias.

Tenemos la obligación de responder a la confianza que los ciudadanos han depositado en nosotros y, con ese objetivo, vamos a continuar potenciando este Centro de Emergencias, fomentando la modernización de los medios de que dispone, apostando por las nuevas tecnologías e incentivando la formación y la alta cualificación de los profesionales que trabajan en él.

El Gobierno de la Comunidad de Madrid, a través de esta Consejería, va a seguir trabajando en la misma línea, en ese incesante camino que es el de mejorar cada día, con una única meta: garantizar la seguridad de Madrid y el bienestar de todos los madrileños.

**“...nuestro mejor activo: los excelentes profesionales que conforman la plantilla de Madrid 112...”**





**Raimundo Herráiz Romero**  
Gerente de Madrid 112



Esta memoria no tendría porque ser muy distinta de otras que hemos realizado. Debería estar compuesta exclusivamente por datos estadísticos, proyectos y logros. Pero por desgracia está marcada por el peor atentado terrorista que ha sufrido nunca España. Quiero por tanto que mis primeras palabras sean de emocionado recuerdo a las víctimas y a sus familiares.

Han sido muchos los premios y reconocimientos que Madrid 112 ha recibido a lo largo de 2004 por su labor diaria y su gestión ante estos terribles acontecimientos. Agradezco todos ellos y quiero destacar muy especialmente, el premio Vocento a los Valores Humanos que tuvimos el honor de recibir de manos de Su Majestad La Reina.

Quiero también agradecer de modo muy especial el gesto de SS.AA.RR. Los Príncipes de Asturias de visitar nuestras instalaciones y compartir una mañana con todos los trabajadores del 112 y de los distintos servicios de emergencias.

Pero para que esta introducción cumpla su papel, es necesario entrar también en el detalle de los datos. En 2004, el 112 recibió por vez primera en su historia, más de cuatro millones de llamadas. Esto supone un importante incremento respecto al año anterior y un total acumulado hasta el 31 de diciembre de 2004, superior a los dieciocho millones de llamadas.

Estos datos nos indican un año más que los ciudadanos siguen incrementando su confianza en nosotros. El Centro de Emergencias Madrid 112 continúa consolidándose como uno de los servicios más utilizados por los ciudadanos ya que recibe cerca del 80% del total de las llamadas de emergencia que se realizan en la región.

Como cualquier servicio de calidad, hemos querido saber qué valoración hacen nuestros clientes del servicio que prestamos. Por este motivo, el pasado año, Madrid 1-1-2 encargó una encuesta que midiera estos parámetros. Los resultados fueron enormemente satisfactorios, ya que el 89,9 % de los encuestados conocían el teléfono de emergencias 112 y la puntuación media que le dieron al servicio fue de 7,6 sobre diez. Evidentemente nuestro objetivo es seguir mejorando y continuar dando a los ciudadanos un servicio de calidad con la meta permanente de la excelencia.

También en 2004 hemos dado un paso más en nuestro empeño de conseguir la integración de todos los servicios de emergencia en el 1-1-2. El SAMUR ha sido el primer organismo de emergencia que se ha integrado físicamente en el 112. ¡Bienvenidos!

Y por supuesto, como cada año, mi agradecimiento a nuestro mejor activo: los excelentes profesionales que conforman la plantilla de Madrid 112 y que en 2004 demostraron de manera muy especial su capacidad de trabajo dando lo mejor de sí mismos y poniendo todo su esfuerzo al servicio de los madrileños.

Resumen de la actuación del Centro Coordinador de Emergencias Madrid 112 tras los atentados del 11 de marzo de 2004.

# 112 M

# 112 Madrid



La primera llamada informando de una explosión fue recibida en Madrid 112 a las 7:36:47 horas, y correspondió a la estación de Santa Eugenia.

En los siguientes 27 minutos (26' 55"), se atendieron 168 llamadas de auxilio relacionadas con las explosiones de los cuatro escenarios: 41 llamadas vinculadas a la estación de Santa Eugenia, 76 llamadas a la de Atocha y c/ Tellez (Inicialmente considerado un único escenario) y 51 llamadas a la estación de El Pozo.

Además de esas 168 llamadas, en ese mismo periodo de tiempo el Centro Madrid 112 atendió además otras 148 llamadas de urgencia por otros tipos de incidentes ajenos a los atentados.

A los 86 segundos de la primera llamada, Madrid 112 había dado la alarma y comunicado la información de la emergencia a SAMUR, Policía Municipal de Madrid, Cuerpo Nacional de Policía, Bomberos de Madrid y Gas Natural. (Este último servicio ante la posibilidad de que su red de distribución se hubiera visto afectada o fuera preciso cortar el suministro).

Entre las 00:00 y las 24:00 horas del 11 de marzo se recibieron en Madrid 112 un total de 25.110 llamadas, de las cuales 5.661 fueron atendidas por un grupo especial de información al ciudadano activado al efecto dentro del propio Centro Madrid 112, al que se dotó de apoyo psicológico mediante profesionales procedentes de diferentes Organismos e Instituciones.

Con respecto al jueves de la semana anterior, 4 de marzo, las llamadas recibidas el 11 de marzo experimentaron un incremento un 126%.

El Centro de Atención de Llamadas de Emergencia Madrid 112 se mantuvo accesible a las llamadas entrantes en todo momento, con un tiempo medio de respuesta de 28 segundos.

La sala de operaciones fue reforzada convenientemente conforme al plan de grandes emergencias, participando en el dispositivo del día 11 un total de 83 operadores de emergencia, 21 psicólogos, 19 personas de apoyo, 9 supervisores ayudantes, 7 supervisores y 3 jefes de sala. La ocupación de puestos en la sala de operaciones llegó a alcanzar el 66% en determinados momentos.

El dispositivo de refuerzo fue mantenido hasta las 15:00 horas del lunes 15 de marzo, adecuando la participación del personal de operaciones a la evolución de la emergencia.

Como vía complementaria de información al ciudadano se utilizó la web corporativa de Madrid 112, que recibió 216.659 visitas entre el 11 y el 14 de marzo.

Tras la emergencia, Madrid 112 puso en marcha un programa de atención psicológica dirigido al personal de operaciones involucrado en el dispositivo, al que se acogió el 7,7% de los operadores de emergencia.







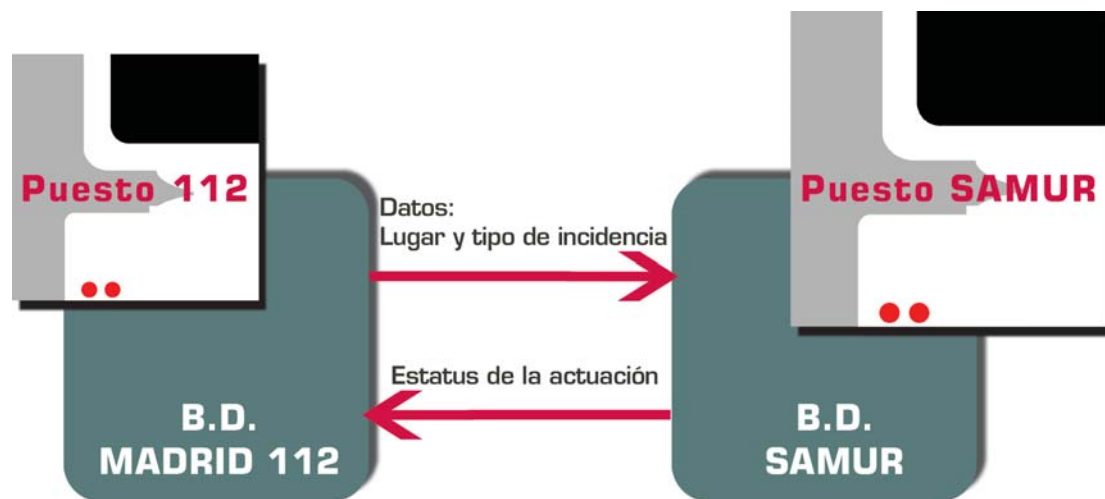
## PROYECTO DE INTEGRACIÓN DEL SAMUR EN EL CENTRO 112 Un reto tecnológico

El 31 de mayo de 2002 se firmó el convenio entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid en el que se establecieron los acuerdos básicos para la incorporación del SAMUR al nuevo Centro de Gestión de Emergencias 1-1-2. Su objeto era concretar los aspectos organizativo, operativo, funcional y tecnológico para el traslado e integración de la central de comunicaciones del SAMUR Protección Civil en la sede del Centro 1-1-2 ubicado en Pozuelo.

Para definir, desarrollar e implantar el proyecto, se acordó en el mencionado convenio la creación de una comisión de seguimiento formada por técnicos expertos de ambas entidades. Pronto se iniciaron sesiones de trabajo conjuntas para perfilar el alcance y el plan de acción de todas las actividades y tareas requeridas para alcanzar el objetivo del traslado y la integración. Eso sí, sin merma alguna de los servicios de emergencias prestados a los ciudadanos del municipio de Madrid por parte de SAMUR y de la Comunidad de Madrid por parte del Servicio de Atención de Llamadas 1-1-2.

En julio de 2004 se produjo el traslado y el SAMUR pasó a gestionar toda su demanda de servicios de intervención en emergencias desde el Centro 1-1-2, lo que supuso que en el primer semestre del año se intensificasen las acciones de carácter operativo y tecnológico, sobre todo si se tiene en cuenta el alto nivel de integración que ambas partes se propusieron alcanzar. El reto consistía; por una parte, en automatizar el intercambio de información en la modalidad de datos alfanuméricos entre la aplicación de atención de llamadas, tipificación y despacho de incidencias del Servicio 1-1-2, y la aplicación de movilización y gestión de recursos del Servicio SAMUR; por otra parte, en implantar una solución de radio de avanzadas prestaciones y al mismo tiempo muy segura, habida cuenta de que este medio de comunicación entre central y recursos de intervención es clave para una rápida y eficaz resolución de emergencias.





### *Automatización del intercambio de información entre aplicaciones*

Las bases de partida operativo-tecnológicas favorecieron los trabajos de integración puesto que los protocolos o procedimientos de actuación por cada lugar y tipo de incidente gozaban de un alto grado de consenso y, por otro lado, las plataformas de datos de los servicios, al ser Oracle en ambos casos, facilitaron el intercambio de información y la automatización del proceso. En efecto, si en un sentido los datos fundamentales del

suceso -dirección y tipo- se transmitían de aplicación a aplicación sin error ni demora alguna, en sentido opuesto y del mismo modo, viajaban en cada momento los cambios de estatus de la actuación -recibido, aceptado, parten unidades hacia el incidente, unidades en el lugar, finalizado y código final- a medida que avanzaba su ejecución abundando de inmediato en una perfecta coordinación de la gestión del incidente de principio a fin. Y en este proceso de intercambio automatizado de datos es importante reseñar que en cuanto el operador de SAMUR recibe "el pedido" en su aplicación, tan sólo tiene que con el ratón arrastrar éste hacia el recurso, o unidad libre, para su asignación, recibándose de inmediato los datos del incidente en el display del equipo de radio de dicha unidad a través del sistema que a continuación se describe.

### *Comunicaciones por radio*

El sistema integrado de gestión de emergencias SIGE instalado en el Centro 1-1-2 dispone de un integrador radio capaz de aceptar los diversos sistemas y tecnologías -analógico, digital, PMR, trunking- haciéndolos interoperables entre sí, de modo que los usuarios de uno de estos sistemas pueden establecer comunicaciones con los usuarios de cualquier otro. Además, dicho integrador radio automatiza en

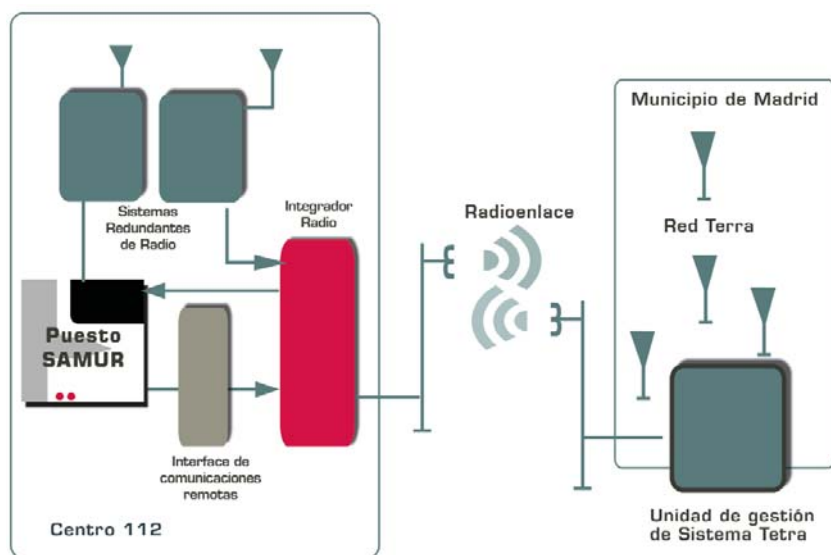
el puesto de operador la gestión de canales de todo sistema conectado a él.

El Ayuntamiento de Madrid por otra parte, dispone de un sistema de radio Tetra Digital de avanzadas prestaciones y de características muy adecuadas para la gestión y coordinación de las actuaciones de emergencia.

Sobre la base de los sistemas mencionados se diseñó e implantó una solución para la integración de SAMUR en el Centro 1-1-2 como la que a continuación se describe:

En primer lugar, se implantó un radioenlace entre el Centro 1-1-2 de Pozuelo y las instalaciones de Casa de Campo del Ayuntamiento, lo que permite telegestionar de forma remota todos los canales y facilidades del sistema Tetra, puesto que es en ese emplazamiento donde reside su unidad de control. De este modo, la solución principal de radio de SAMUR no precisó instalar ni un solo sistema radiante para que fuese plenamente operativa.

En segundo lugar, para garantizar las comunicaciones en caso de fallo, se instalaron dos sistemas secundarios: uno, formado por cuatro equipos conectados al integrador de radio para en caso de fallo del sistema principal poder disfrutar de las facilidades de manejo del interface del puesto de operador radio; otro, formado por equipos radio residentes en el puesto de operador que no están conectados al integrador radio como tercer recurso, por si el integrador se viese afectado por un fallo inesperado en sus dos nodos y quedase inoperativo.



*SAMUR trabajando a satisfacción desde el Centro 112*

El segundo semestre de 2004 transcurrió con normalidad. La comisión técnica de seguimiento del proyecto, en virtud de sus funciones, siguió reuniéndose y trabajando tratando de afinar todo tipo de detalles operativos y tecnológicos, pero con la absoluta convicción por ambas partes que el reto que había supuesto el proyecto de integración de SAMUR en el Centro 112 se había felizmente superado con éxito.



## El Servicio de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica

Es objetivo de Madrid 112, asegurar y mejorar la Calidad del servicio en lo referente a la disponibilidad de la Plataforma tecnológica y la atención soportada a los clientes internos del Servicio de Emergencias Madrid 112, la Planificación y Optimización de los recursos y el Control de los indicadores internos de todos los procesos para el desarrollo de los Servicios de Mantenimiento.

En este sentido se ha promovido un Concurso para el Mantenimiento Integral de la Plataforma Tecnológica, donde es de destacar la alta exigencia de disponibilidad para todos los subsistemas y equipamientos en general y para los sistemas críticos en particular, donde se ha requerido el 100%. Asimismo, se ha exigido un alto grado de productividad y eficacia en los tiempos de atención y respuesta por el contratista, así como el cumplimiento riguroso de los programas de mantenimiento y planes establecidos, en concordancia con los niveles de servicio exigidos.

Adjudicado el contrato el 1 de julio de 2004, se desarrolló la Implantación de los Servicios objeto de este contrato, conformando un Plan de Mantenimiento desde la perspectiva integrada de los recursos organizativos y medios de Madrid 112 y la externalización de los Servicios de Administración y Mantenimiento de la Plataforma Tecnológica del Organismo Autónomo Madrid 112 de la Comunidad de Madrid.

Es de destacar dentro del desarrollo de los servicios de administración y mantenimiento, la ejecución del Programa de Migración a Oracle 9.2, que afectó a todos los entornos tecnológicos y operativos (Producción, Preproducción, Desarrollo, Formación y Respaldo) de la Plataforma Tecnológica de Madrid 112, sin impacto en la continuidad del Servicio 112.

## La Mejora continua del Software de Gestión de Emergencias

El Software de Gestión de Emergencias de Madrid 112, es una aplicación a medida cuyo modelo conceptual y su completo diseño forma parte del Know-How de Madrid 112.

Las aplicaciones desarrolladas están sometidas a un ciclo permanente de cambios como consecuencia de mejora del rendimiento, nuevas funcionalidades, mejoras operativas y depuración de errores.

Esto requiere una gestión de la configuración muy controlada y un elaborado proceso en la puesta en producción de las sucesivas versiones del Software de Gestión de Emergencias, con actuaciones coordinadas de los servicios de Administración y Mantenimiento.

La gestión de cambios de versiones, requiere para la puesta en Producción definitiva pasar por un proceso previo en los entornos de:

*Desarrollo*

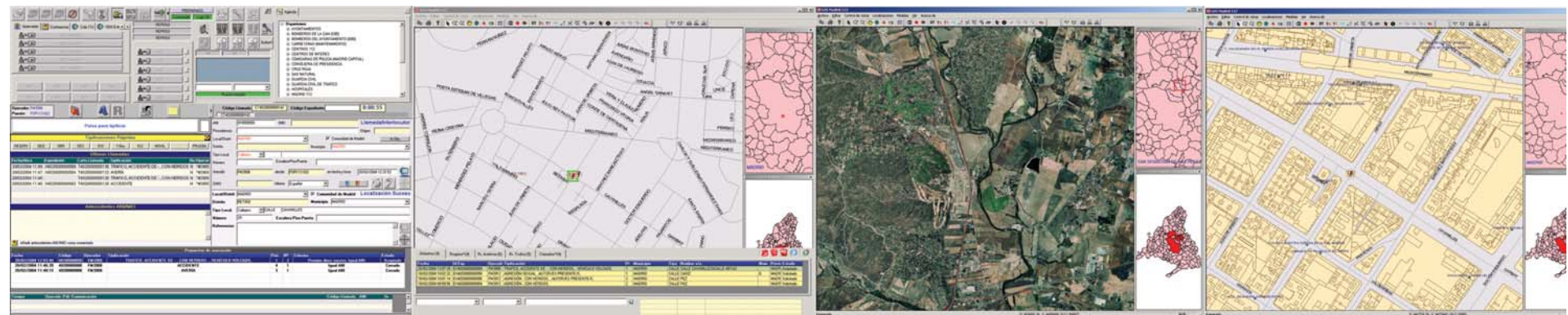
*Formación*

*Preproducción*

Se valida y verifica en cada uno de los entornos, los diferentes componentes individuales y elementos aplicativos de integración, donde la trazabilidad entre requisitos funcionales, especificaciones software y casos de prueba específicos está asegurada.

Cabe decir, que en Diciembre de 2004 ya estaba en producción la versión 13 de la Aplicación integrada de Gestión de Emergencias.

ID	Nombre de tarea	Duración	Inicio	Fin
81	Actualización entorno de Producción	8 días c	2005/01/05	2005/01/13
82	Integración Producción	8 días c	2005/01/05	2005/01/13
83	Backup	3 días	2005/01/05	2005/01/08
84	Operar	3 días	2005/01/05	2005/01/08
85	ARCHIVO	3 días	2005/01/05	2005/01/08
86	ARCHIVO	3 días	2005/01/05	2005/01/08
87	Paralelización Sistema y Actualización Objetos	0 días	2005/01/05	2005/01/05
88	Actualización Sistema	1,26 días c	2005/01/05	2005/01/06
89	Backup sistema	2 horas	2005/01/05	2005/01/05
90	Migración y Verificación de la BBDD	2 horas	2005/01/05	2005/01/05
91	Migración BBDD, BACKUP y COPIA	6 horas	2005/01/05	2005/01/05
92	Actualización Conceptos y Semafor	1 hora	2005/01/05	2005/01/05
93	Actualización Sistemas Auxiliares	1 hora	2005/01/05	2005/01/05
94	Reconfiguración Sensores	3 horas	2005/01/05	2005/01/05
95	Actualización Pruebas de Aplicación	3 horas	2005/01/05	2005/01/05
96	Resolución de Versiones en Puerto	1 hora	2005/01/05	2005/01/05
97	Actualización de Foco	0 días	2005/01/05	2005/01/05
98	Actualización de Datos y Configuración	2 horas	2005/01/05	2005/01/05
99	Pruebas de Sistemas Auxiliares	1 hora	2005/01/05	2005/01/05
100	Actualización Sistema de Datos	8 días c	2005/01/05	2005/01/13
101	Actualización de Versiones de BBDD	1 día	2005/01/05	2005/01/06
102	Reporte de Errores	2 días	2005/01/05	2005/01/07
103	Verificación Operativa	1 día	2005/01/05	2005/01/06
104	Verificación de Datos	3 días	2005/01/05	2005/01/08
105	Actualización entorno de Desarrollo	8 días c	2005/01/05	2005/01/13
106	Paralelización Sistema	0 días	2005/01/05	2005/01/05
107	Actualización de Versiones de BBDD	3 días	2005/01/05	2005/01/08
108	Actualización Producción	1 día	2005/01/05	2005/01/06
109	Operar	1 día	2005/01/05	2005/01/06
110	ARCHIVO	0,5 días	2005/01/05	2005/01/05
111	Pruebas Sistema	0,6 días c	2005/01/05	2005/01/06
112	Verificación Análisis Sistema	0,5 días	2005/01/05	2005/01/05
113	Pruebas Aplicación C&C	2 días c	2005/01/05	2005/01/07
114	Integración Aplicación	1 día	2005/01/05	2005/01/06
115	Pruebas	1 día	2005/01/05	2005/01/06
116	Actualización Sistema	0 días	2005/01/05	2005/01/05
117	Fin	0 días	2005/01/05	2005/01/05
118	Cierre Proyecto	0 días	2005/01/05	2005/01/05



## **Iniciativas de mejora de la Plataforma Tecnológica**

Durante el año 2004 se han promovido, entre otras, las siguientes iniciativas:

Adaptación de los Servicios de Audiovisuales, Internet, Redes de Comunicaciones Fijas, Móviles y de Datos a redes más fiables, rápidas y económicas, formulando las nuevas necesidades y planificando el despliegue en un escenario integrador de los Servicios de Telecomunicaciones.

Ampliación de Licencias CMS, instalación y puesta en funcionamiento para aumentar los puestos de supervisión del Sistema de Gestión de Comunicaciones.

Ampliación de los Informes de Explotación del Servidor de Información de Madrid 112, aumentando el repertorio de los diferentes informes de actividad, por tipologías, por agencias despachadas, por operador, etc., tanto en tiempo actual como diario, mensual, o por fechas históricas.

Gestión de los Informes de turnos en Sala 112, para una mejora en la interfaz de comunicación entre los turnos de personal entrante y saliente en la Sala, y adecuada explotación y análisis de la información histórica.

## **Plan de Formación 2004**

Desde la puesta en marcha del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 112, se ha identificado la necesidad de un plan de formación permanente tanto para personal interno de Madrid 112, como para personal perteneciente a aquellos Organismos involucrados en la Emergencia dentro de la Comunidad de Madrid.

El objetivo fundamental de este Plan de Formación es facilitar distintos cursos a lo largo del año 2004 ajustados a los usuarios internos y externos de Madrid 112, para:

Adaptarse al entorno cambiante tecnológico y operativo.



## Nombre Curso

RACAL – Uso y Mantenimiento del sistema

RACAL – Administración del sistema

Audiovisuales - Mantenimiento del sistema

Mantenimiento Informático 24 horas

SQL 2000 SERVER

Genesys - Administración avanzada

Audiovisuales - Administración del sistema

Audiovisuales - Uso del sistema

SIGE - Administración del sistema

SIGE - Supervisión de Operaciones

LOPD

TAS - Uso del terminal

ORACLE

GIS - Administración del sistema

Electrónica de Red

Formación Continuada a Operaciones

Refuerzo de las Habilidades de Autocontrol en la Atención de Llamadas en Grandes Emergencias

Operador de Agencia Integrada - Bomberos Comunidad

Operador de Agencia Integrada - Bomberos Madrid

Operador de Agencia Integrada - SUMMA 112

Operador de Agencia Integrada - SAMUR

Operador de Agencia Integrada - Policía Municipal Madrid

TAS Móvil - Uso del terminal

Movilización y Gestión de Recursos - Administración del Módulo

Movilización y Gestión de Recursos - Uso del módulo

Operador de Radio

Administrador del sistema radio

Administración avanzada de Definity

Voz sobre IP

Herramientas de Diseño Gráfico

Herramientas de E-Learning

Curso Básico de Operador 112



Mejorar las relaciones con los distintos Organismos y Facilitar su integración en el servicio 112.

Conseguir una mayor eficacia en la coordinación de la Atención de Llamadas de Urgencia dentro de la Comunidad de Madrid y agilizar la respuesta a las demandas de los ciudadanos.

Conseguir una mayor eficacia en las áreas de apoyo al servicio 112 (Recursos Humanos, Informática y Telecomunicaciones, Administración y Compras).

La Planificación de Formación 2004 del Área de Desarrollo Corporativo y Operaciones, con un total de 32 cursos a impartir y un número global de horas previstas de 1280 se ha cumplido rigurosamente.

Los siguientes cursos se han realizado en varias sesiones repetidas, para permitir el máximo grado de asistencia al personal que trabaja en la modalidad de turnos (Operadores de emergencia y personal administrador de organismos de intervención).

Refuerzo de las Habilidades de Autocontrol en la Atención de Llamadas en Grandes Emergencias (5 sesiones).

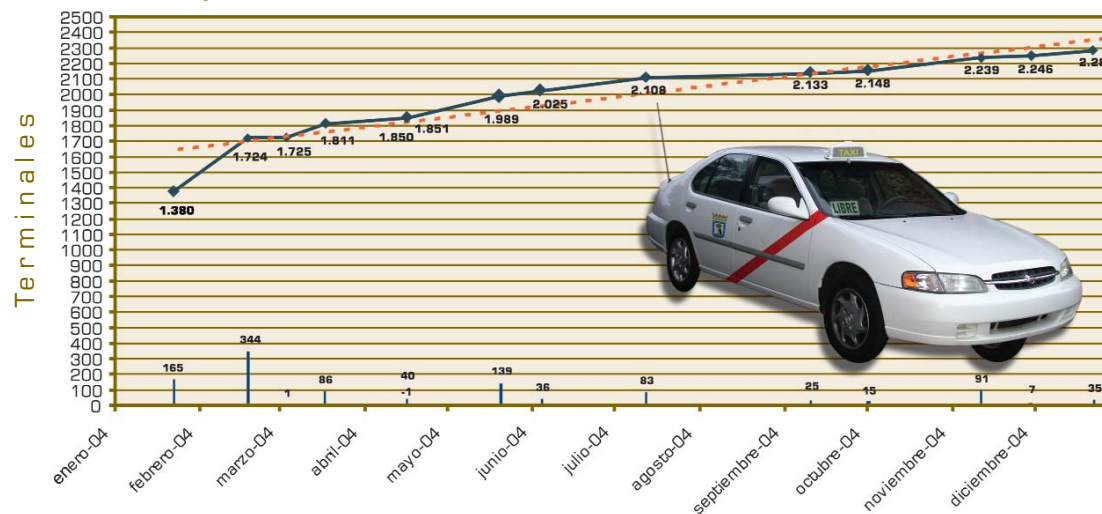
TAS Móvil - Uso del terminal (2 sesiones).

Curso Básico de Operador 112 (2 sesiones).

### Servicio de Localización y Alerta Taxi de la Comunidad de Madrid

Durante marzo de 2004, se han instalado 2 terminales de seguridad del Taxi, de los dos modelos actualmente en fabricación (Interfacom y First Data) en dos vehículos de la flota de logística de Madrid 112. Al instalar dos terminales taxi en nuestros vehículos, conseguimos mantener "alerta" nuestro Servicio de Localización, Alerta y Seguimiento de Vehículos Taxi, haciendo pruebas de simulación y desarrollando un plan de formación continua en la Sala de Operaciones, aunque no se produzcan alarmas reales.

*Ritmo y Tendencia de Terminales Taxi Activados en Centro 112*

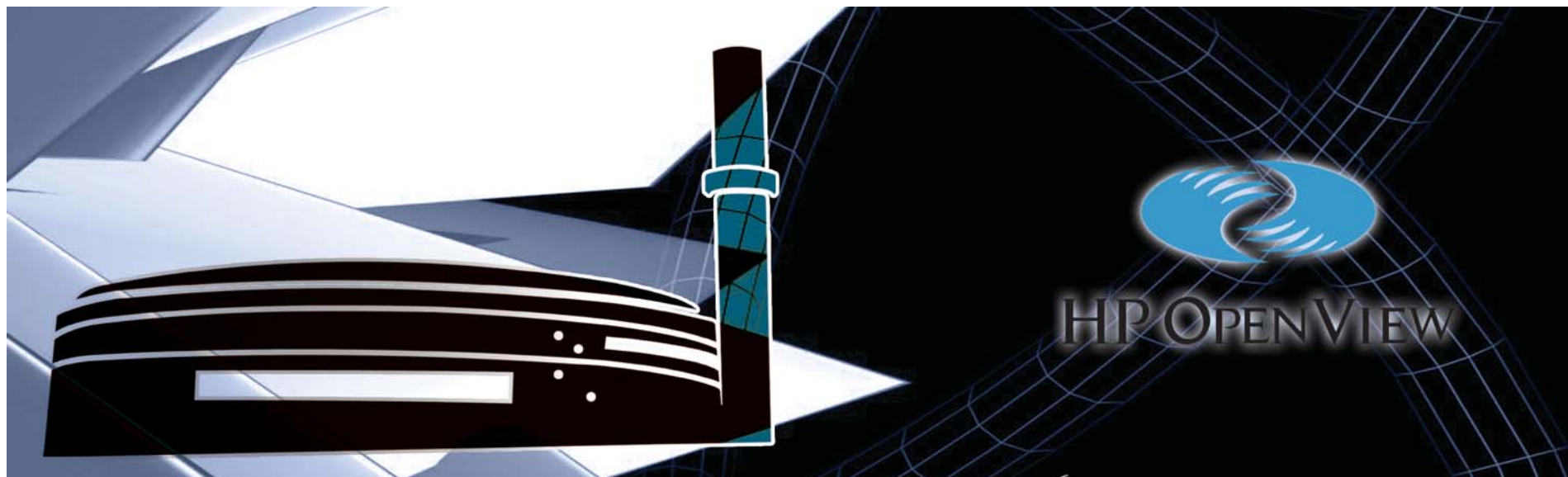


## Implantación del Service Desk

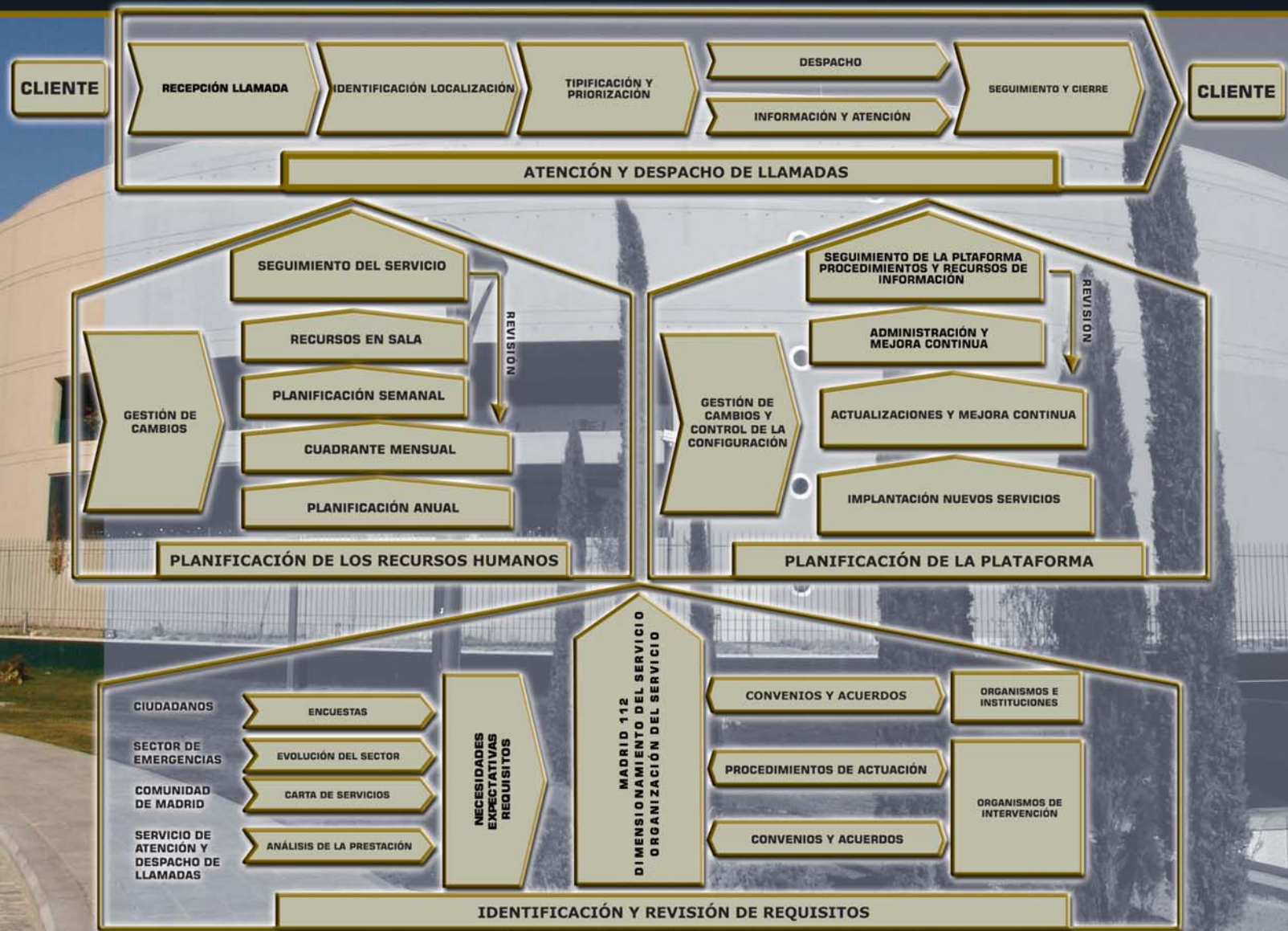
Madrid 112 ha definido una Plataforma de Información del Servicio de Mantenimiento que permita conocer en tiempo real el estatus de los recursos técnicos del Centro y analizar los indicadores de proceso y de gestión de la administración y mantenimiento de la Plataforma Tecnológica.

La plataforma, que soporta el Help Desk, está orientada a la gestión de incidencias, inventario, control y gestión de los indicadores de los procesos de mantenimiento así como de los "SLA" comprometidos internos y externos, conformando una Plataforma de Información integrada de Seguimiento del Servicio de Mantenimiento, tanto en tiempo real (estado de situación en el momento, incidencias en curso, etc.), como de tratamiento histórico y estadístico (disponibilidad de los subsistemas de la plataforma tecnológica, indicadores de proceso del servicio de mantenimiento, incidencias, etc.), con el objeto de disponer por la dirección y los cuadros medios de gestión de Madrid 112, de un sistema eficaz de información del servicio de mantenimiento, de análisis y de mejora continua.

Esta Plataforma de Información, que no hay que confundir con la Plataforma de Supervisión Técnica que centraliza las alarmas, está construida desde Service Desk de HP y se ha integrado con aquella bajo HP-OpenView.



Rediseño de los Procesos y Objetivos Renovados de Madrid 112  
 Mapa de Procesos de Madrid 112



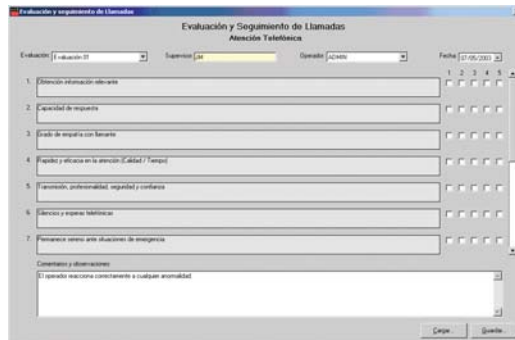
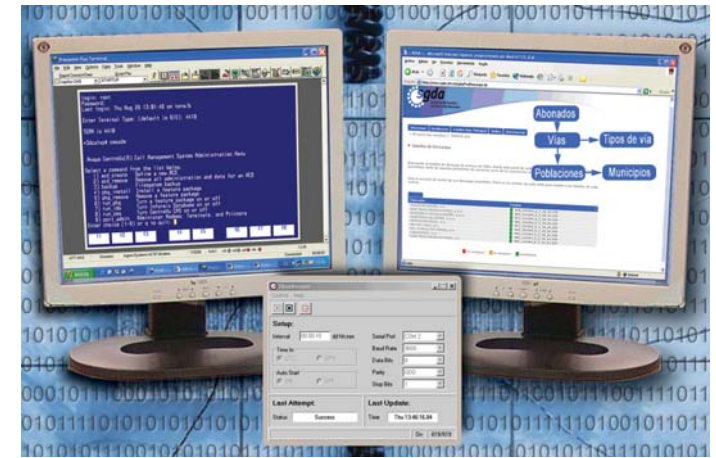
CALIDAD

Los procesos de Madrid 112, están identificados y son objeto de revisión y mejora. Un cuadro de indicadores y sus controles, alerta a sus responsables sobre las acciones a llevar a cabo para cumplir con los objetivos.

## Verificación de los Dispositivos de Precisión de Madrid 112

Nuestro sistema de comunicaciones alcanza una disponibilidad 100 % y las llamadas de los ciudadanos se reciben, registran y encaminan en nuestros sistemas de comunicaciones de manera segura, para ser atendidas por los operadores de Madrid 112. A su vez, los sistemas de gestión de comunicaciones de los Centros Principal y de Respaldo son supervisados continuamente.

Asimismo, *la sincronización* de los sistemas de Madrid 112 con patrones horarios de la máxima precisión, y *la localización* de los llamantes desde las Redes Fijas, Móviles o GSM/GPS Taxi, soportada por diferentes subsistemas y dispositivos de localización, son objeto de supervisión continua e intervenciones específicas.



*Ventana de evaluación del operador*

## La Evaluación de la Eficacia Formativa en el Puesto

Los supervisores pueden realizar evaluaciones a los operadores o recuperar evaluaciones históricas para su análisis. Para ello sólo debe seleccionar el tipo de evaluación a realizar y el operador al que desea realizar la evaluación.

Se muestra la ventana para la evaluación de la Atención Telefónica.

Se pueden seleccionar auditorías anteriormente realizadas por un evaluador concreto a algún operador en un rango de fechas determinado, o hacer combinaciones del estilo *todas las evaluaciones de un evaluador concreto a cualquier operador*.

## Gestión de los Partes de Incidencias

La Gestión de los partes de Incidencias relativos a nuestras Instalaciones, Sistemas, Procesos, Usuarios y Documentaciones, está soportado sobre las siguientes plataformas:

Plataforma Service Desk (HP) - Procesos, mantenimiento e incidencias técnicas de la Plataforma Tecnológica.

Commander (JOHNSON) - Procesos, mantenimiento e incidencias técnicas de las Infraestructuras e Instalaciones de los Servicios Técnicos.

Sistema IncaWeb (Calidad/ SSGG/ Varios) - Sugerencias en General.

## Ampliación y Mejora del Sistema de Gestión Documental y de Soporte a los Procesos de Calidad, y de Formalización de la Comunicación

Se ha adquirido la última versión mejorada del Sistema de Gestión Documental y de Soporte a los Procesos de Calidad, así como las licencias necesarias para facilitar el acceso, con su perfil adecuado, a todo el personal de Madrid 112, usuario de la Red de Explotación.

La nueva versión incluye un Procedimiento ad-hoc de sugerencias, que asegura su comunicación, tratamiento y feed-back al usuario que la generó. Asimismo se incluye un procedimiento de gestión de incidencias, que completa toda la casuística que se pueda generar en el Centro no tratada por las plataformas ya mencionadas Service-Desk (Plataforma Tecnológica) y Commander (Johnson) (Instalaciones), y un proceso independiente de gestión de tareas, que facilita la gestión de los trabajos.

Nuestra documentación (Planes, Informes de Seguimiento, Instrucciones Técnicas, Procedimientos, etc.) es accesible a través de la Intranet de nuestro Centro. La visibilidad de esta documentación concuerda con el perfil del usuario, registrando el sistema la distribución de nuevas ediciones, así como los acuses de recibo.

## Auditoría de nuestro Sistema de Calidad

El Organismo Autónomo Madrid 112 dispone de la Certificación de Registro de Empresa y el derecho de uso de la Marca AENOR de Registro de Empresa con el Nº ER-1521/2002, con fecha 2002-12-02, que evidencia la conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000. La Certificación alcanza al Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia Madrid 112 que cumple integralmente con todos los requisitos de la Norma.

El derecho de uso de la Marca AENOR de Empresa Registrada da a entender que el Sistema de Gestión de la Calidad es objeto de las auditorías y controles establecidos en el sistema de certificación, y que AENOR ha obtenido la adecuada confianza en su conformidad con la Norma UNE-EN ISO 9001:2000. Asimismo el Organismo Autónomo Madrid 112 ha recibido el certificado IQNet, que facilita el reconocimiento internacional del certificado de AENOR.

A la fecha, Madrid 112 ha superado con éxito todas las Auditorías llevadas a cabo por AENOR.



## ÁREA DE SERVICIOS GENERALES Y SEGURIDAD



## INSTALACIONES

### *Gestión de Almacenes*

Se ha procedido a la Informatización de los almacenes generales con el fin de gestionar adecuadamente el control de stocks y stocks mínimos, el control de albaranes, proveedores, tendencia de precios, ubicaciones etc.

### *Mantenimiento*

Se ha concluido el proyecto para la gestión informática de los mantenimientos predictivos y correctivos de las instalaciones que incluye fichas de revisión según la normativa actual, avisos de mantenimientos predictivos y correctivos, tanto por fechas como por horas de funcionamiento de los elementos o maquinarias implicadas, cálculo de horas de las tareas a realizar, asignación de operarios a las tareas controladas por agenda programada, etc.

### *Planes de mejora*

Con vista a un óptimo aprovechamiento de los recursos se han elaborado los siguientes Planes:

Plan integral para la mejora del rendimiento de las instalaciones que incluye estudios aplicados a la correcta distribución de energías con control exhaustivo de horarios de funcionamiento, estado de los motores de gran consumo y adecuación y correcto aprovechamiento de las energías.

Plan anual de seguimiento de los elementos de medición, control y protección de las instalaciones. Los procesos se realizan con equipos externos para asegurar la correcta calibración de los diferentes elementos y sistemas instalados. Este plan incluye, calibración de las sondas de humedad y temperatura asegurando un correcto funcionamiento de los sistemas y un aprovechamiento continuo y razonable de las energías, medición de la red de tierras y control de fugas eléctricas, testeo de las protecciones eléctricas en cuadros de distribución y cuadros secundarios.

Plan de ensayos y simulaciones de condiciones adversas para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones ante la falta de suministros externos, energía y/o agua.

### *Informatización de los inventarios de mobiliario y decoración*

Se ha procedido a la informatización de los inventarios de uso general asignando códigos de barra a cada uno de los elementos para su correcto seguimiento.



### *Concursos*

Dada la finalización del contrato relativo al servicio de limpieza, se ha elaborado el correspondiente Pliego de Condiciones Técnicas y participado en la adjudicación del mismo.

## COMPRAS Y TRAMITACIONES

### *Informatización del proceso de facturación*

Con el fin de ir eliminando paulatinamente el soporte papel para uso diario, se ha procedido a la informatización del proceso de facturación mediante un software de uso comercial que incluye en una misma base de datos la ficha de proveedores, escaneado de facturas y documentos asociados, registro de entrada y salida, control de documentos contables, etc..

### *Plan de control e informatización del material de oficina*

Se ha procedido a la confección de una base de datos para el control de stock, comparativa de precios y proveedores, estado de facturas, ejecución del gasto, etc.

## SERVICIOS GENERALES

### *Archivo Central*

Se ha procedido al traslado de la documentación de la anterior sede en la C/ Gobelás y a su tratamiento y archivo.

### *Biblioteca*

Se ha informatizado el fondo bibliotecario existente.



### *Recepción*

Se ha elaborado el Pliego de Condiciones Técnicas y participado en la mesa de contratación para la adjudicación del Concurso relativo a este Servicio.

### *Registro*

En colaboración con el Area de Personal y Contratación se han iniciado los trámites para la puesta en marcha de un registro oficial.

## SEGURIDAD

### *Simulacro de evacuación*

Con el fin de evaluar tiempos y capacidad de respuesta se realizó el primer simulacro de evacuación general de Centro y la puesta en servicio del Centro de Respaldo con el traslado de operadores al mismo.

### *CCTV*

Se ha procedido a la reubicación general de todo el sistema de cámaras perimetrales del circuito cerrado de televisión optimizando el rendimiento de las mismas.

### *Concursos*

Se ha elaborado el Pliego de Condiciones Técnicas y participado en la mesa de contratación para la adjudicación del Servicio de Seguridad Privada.

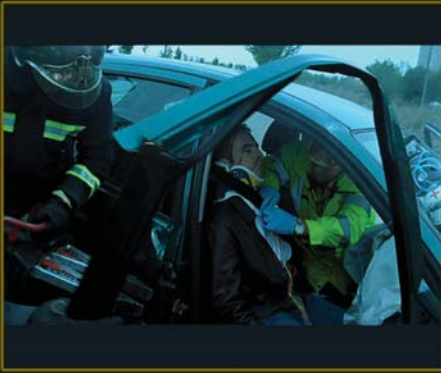




En la vida todo puede esperar excepto las emergencias. **112** teléfono único de emergencias.

**112**   
Madrid

**112**   
Madrid



**Secuencias del spot para televisión**

**Puede esperar**



**No puede esperar**

Las principales actividades realizadas por el departamento de Comunicación e Imagen en el año 2004 han sido:

## FERIAS



Participación en las XIII Jornadas sobre Catástrofes organizadas por el SAMUR los días 25 y 26 de junio de 2004. Se instaló un stand de 200 m<sup>2</sup> con dos puestos de operador completos. Operadores de Madrid 112 realizaron continuas demostraciones del funcionamiento del Servicio a los diferentes colectivos visitantes de estas jornadas.



## PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

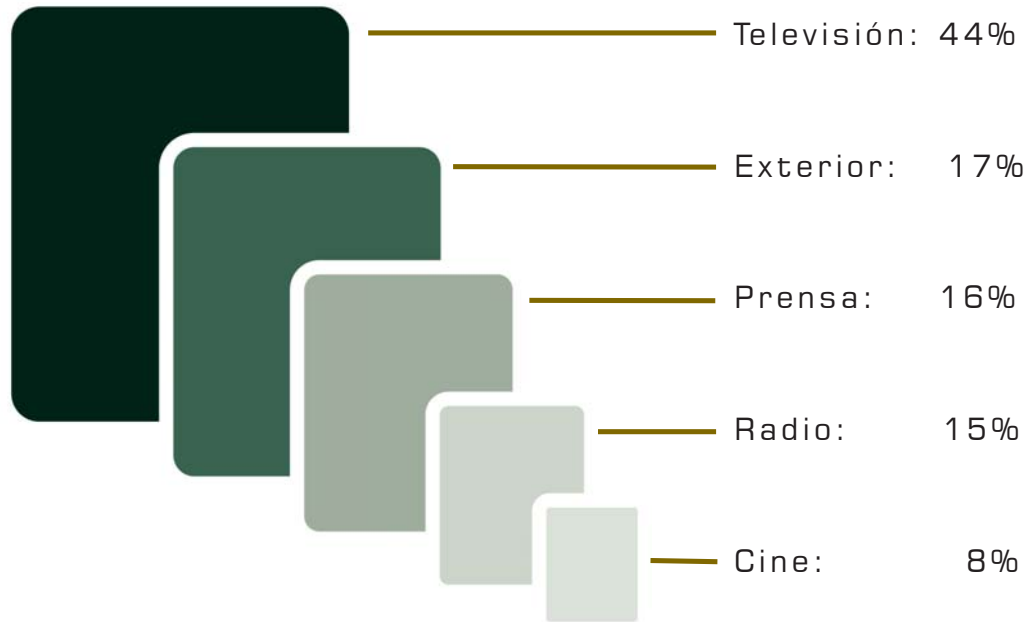
### CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

Realización de una campaña de publicidad desde el 12 de noviembre al 2 de diciembre de 2004, con una inversión de 991.000 euros.

*Eslogan de la Campaña:* **"En la vida todo puede esperar excepto las emergencias".**

## MEDIOS:

Distribución de la inversión en medios



### TELEVISIÓN

Soportes: TELEMADRID, TVE (Desc. Regional), TV2 (Desc. Regional), Antena 3.

### PRENSA

Soportes: ABC, EL MUNDO, EL PAÍS, LA RAZÓN, 20 MINUTOS MADRID, METRO DIRECTO, EL UNIVERSO DE MADRID.

### RADIO

Soportes: SER, COPE, ONDA CERO, KISS FM, Rº. INTERCONTINENTAL, Rº. INTERECONOMIA, PUNTO RADIO.

### CINE

Soportes: MOVIERECOR, SCREENVISIÓN, DISCINE..

### PUBLICIDAD EXTERIOR

Soportes: CEMUSA.

## ACCIÓN PROMOCIONAL DIRIGIDA A LA POBLACIÓN INFANTIL

Objetivo: concienciación en el buen uso del teléfono.

Desarrollamos una acción que contaba con dos herramientas fundamentales:

1) Los soportes formato mupi disponibles en el Parque de Atracciones, Teleférico y Zoo de Madrid, durante la semana del 1 al 9 de diciembre.

2) Acción Promocional en el Parque de Atracciones durante los días 4,5,6,7 y 8 de diciembre (puente de la Constitución).

La acción en el Parque de Atracciones se desarrolló de la siguiente forma:

A través de dos actores uniformados de Médico y de Bombero se informó al público infantil qué es el 112, cuando deben utilizar el teléfono y que de su correcto uso depende su buen funcionamiento.

Estos dos actores distribuyeron un folleto de apoyo a sus explicaciones y regalaron unas pegatinas con el teléfono 112.



Estos actores contaban con un punto de encuentro situado en el distribuidor principal del Parque, identificado por un gran 112 construido a base de globos.

Por otro lado la avenida de entrada del Parque estaba flanqueada por dos lonas verticales del 112.

El número de personas que visitaron el Parque en esas fechas fue de 23.131









Los Príncipes de Asturias, don Felipe y doña Letizia, visitaron el 10 de septiembre de 2004 las instalaciones del Centro de Emergencias Madrid 112, acompañados por la presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre; del vicepresidente segundo y consejero de Justicia e Interior, Alfredo Prada, y del delegado del Gobierno en Madrid, entre otras autoridades.

Sus altezas reales se interesaron por el funcionamiento de este Centro, visitando la sala de operaciones, dialogaron con los operadores del Centro y se reunieron con una representación de los Cuerpos de emergencia que intervinieron el 11 de marzo.



## **Visitas Institucionales recibidas en el año 2004** Internacionales

Ministerio de Seguridad de la provincia de Buenos Aires (marzo 2004).

Delegación del Japón (abril 2004).

Delegación del Senado de Chile (mayo 2004).

Ministro Plenipotenciario de la Embajada de los Países Bajos (junio 2004).

Delegación Británica de Crisis y Emergencia (junio 2004).

Secretaría de Estado de los Derechos de las Víctimas de Francia (julio 2004).

Cónsules Representantes de la Unión Europea en Madrid (octubre 2004).

UCCI-Unión de Ciudades y Capitales Iberoamericanos (noviembre 2004).

Viceministro de Seguridad de Rusia (noviembre 2004).

## **Visitas Institucionales recibidas en el año 2004** Nacionales

Representación Metropolitano de Barcelona 28/01/04.

Representación de AENA 29/01/04.

Mossos d'Esquadra del Departamento de Justicia e Interior de la Generalitat de Cataluña 04/02/04.

Excmo. Sr. D. Mariano Rajoy Candidato a las Elecciones Generales 2004 por el Partido Popular 11/02/04.

Representación de ANEAC (Asociación Empresas Auxilio en Carretera) 19/02/04.

Representación de HISPASAT 22/02/04.

Representación de ISDEFE 24/02/04.

Comisión Permanente de Justicia e Interior en la Asamblea de Madrid 03/03/04.

Representantes del Gobierno Vasco - 112 País Vasco 04/03/04.

Concejal de Seguridad y Movilidad del Ayuntamiento de Barcelona 13/04/04.

Sr. D. José Manuel Pradillo Presidente del Consorcio de Transportes de Madrid 29/04/04.

Representantes del Gobierno Canario - 112 Canarias 27/05/04.

S.A.R. Servicio de Búsqueda y Salvamento Aéreo 03/06/04.

Delegación de la Junta de Andalucía 07/07/04.

Agencia de Protección Civil e Interior de la Junta de Castilla y León 26/08/04.

SS.AA.RR. Los Príncipes de Asturias 10/09/2004.

Grupo de I.U. en la Asamblea de Madrid 29/09/04.

Ilmo. Sr. D. Rafael Simancas Diputado de la Asamblea de Madrid Grupo Parlamentario Socialista 04/10/04.

Intendente Mayor de la Guardia Urbana de Barcelona 11/11/04.

Sr. D Javier López, Secretario General de Madrid de CC.OO 29/11/04.

## Visitas de Centros Educativos recibidas en el año 2004

En el primer trimestre de 2004 se empezaron a recibir visitas al nuevo Centro 112 de Colegios y Centros educativos de la Comunidad de Madrid.

Es importante que los niños conozcan como funciona el 112, su componente técnica, los profesionales que trabajan en él y como utilizar, de la manera más apropiada este Servicio.

El total de niños y adultos que conocieron estas instalaciones fue de 600.

Colegio Saint Louis des Francais 05/03/04.

Colegio Divino Pastor 31/03/04 y 27/10/04.

Fundación Cal Pau 16 y 24/04/04.

Colegio Asunción de Ntra. Sra. 22/04/04 y 11/05/04.

Colegio Prados de Torrejón 20/04/04.

Colegio Alarcón 7 y 14/05/04.

Colegio Hispano Irlandés 21 y 31/05/04.

Centro de Educación de Personas Adultas 27/05/04.

Campamento de verano Sport Club La Finca 9 y 23/07/04.

Universidad Alfonso X El Sabio 20/10/04.

Colegio San Pío X 17/11/04.



Madrid | La unión de las emergencias en el «112» ha generado en 2003 más de cuatro millones de llamadas de auxilio. El nuevo centro, inaugurado en septiembre, incorpora las más modernas tecnologías, como un sistema de localización de llamadas realizadas desde teléfonos móviles, pionero en Europa

**Emergencias «112», cuatro millones de llamadas de socorro al año**

EXTO: MANUEL MORENO FOTO: ÁNGEL DE ANTONIO

**Distribución de puestos en la sala central**

Pantalla de 103 metros cuadrados compuesta por paneles de plasma

Policia Nacional

Guardia Civil

Operadores especialistas

Jefes de sala

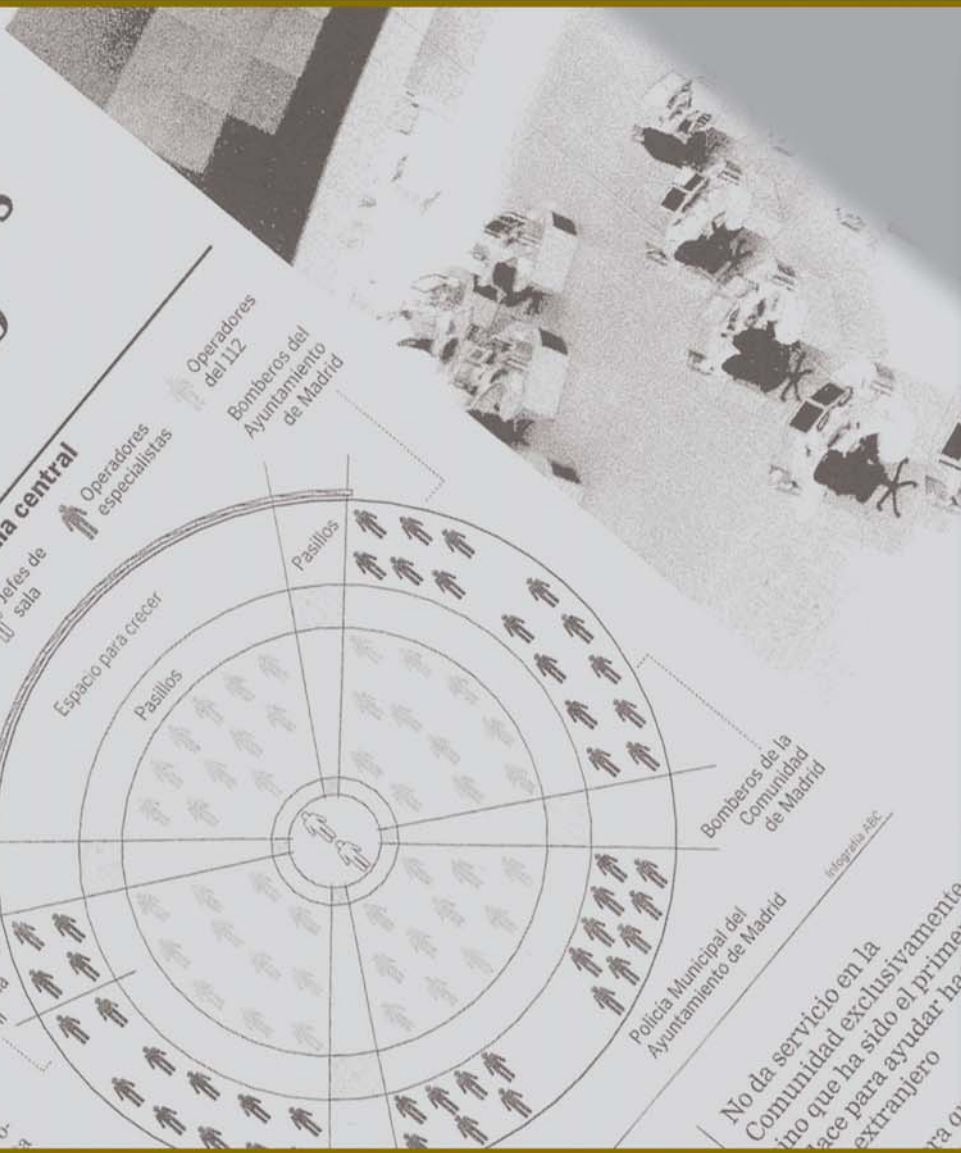
Operadores Bomberos del Ayuntamiento de Madrid

Operadores Bomberos de la Comunidad de Madrid

Policia Municipal del Ayuntamiento de Madrid

Integración

No da servicio en la Comunidad exclusivamente, sino que ha sido el primer paso para ayudar al extranjero



**MA**  
EL PAÍS, sá

**Veintisiete colegios de la región están al límite legal de alumnos por aula**

El máximo permitido es de 28 estudiantes

El número de alumnos por aula (trato) en 27 colegios públicos de la región está al límite de lo que marca la ley. En diez, entre 27 colegios (el 36,3%), del total tienen 28 alumnos en cada clase de infantil y primaria. El top legal está fijado en 25, pero, desde hace dos años, una Orden de la Comunidad permite aumentar su cifra en un 10% en caso de "necesidades excepcionales no previstas". Es la que ha ocurrido en estos 27 centros, aplicados por el incremento de la población escolar (29.083 alumnos nuevos este año). LGT y CC-PP calculan que en esos colegios estallan 10.000 alumnos.

"Era, al igual que las aulas prefabricadas [164, que acogen a 2.292 escolares], un problema, pero una respuesta a la demanda de plazas dentro de lo que marca la ley", argumenta ayer el consejero de Educación, Luis Peral, en referencia a los 27 centros públicos en los que se ha superado el número límite de alumnos por clase. "La media de alumnos por aula en la Comunidad de Madrid es de 21,89 en infantil y de 21,94 en primaria", subrayó Peral.

No embargo, los sindicatos recuerdan que a la cifra de 27 cole-

gios que han tenido que aumentar su ratio hay que sumar los casi 3.000 niños que estudiarán en "Barricón" (aulas prefabricadas) y otros 10.000 que lo harán en aulas de informática, comedores o salas de profesores reconstruidas. Por eso, creen que este es el inicio de un curso "más desconcertado y caótico" desde 1999. **PÁGINA 4**

**El 70% de los fumadores que piden ayuda a Sanidad deja el tabaco**

EL PAÍS Madrid El 70% de los usuarios de la Unidad Especializada en Tabaquismo presta en marcha por la Comisión de Sanidad ha dejado de fumar tras un tratamiento de un año. El centro atiende a aquellos fumadores de crónica por los centros de salud o de atención especializada que sufren dolencias graves relacionadas con el tabaquismo, como son los fumadores con cardiopatía isquémica, o bien que cuentan con antecedentes fracaso en su intento de abandonar el tabaco.

**LOS PRÍNCIPES, EN EL CENTRO**

Coordinador de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, del que hoy se cumplen seis meses.

**El lunes se reanuda servicio de las líneas metro, en obras d**

EL PAÍS Madrid de las líneas 2 y 3 de metro, que fue suspendido el 16 de junio para realizar obras de reforma, quedará establecido el próximo lunes, según informó ayer el Consejero Regional de Transportes. La reforma de la línea 3 ha permitido aumentar la longitud y Cu-

Ann. Brev. — PÁGINAS 7 a 12  
Cartera — PÁGINAS 13 a 18  
Agenda — PÁGINA 19



# Durante el año 2004 han aparecido con los múltiples medios de información innumerables noticias relacionadas con los Servicios de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid

## Noticias: 343

## Apariciones (Impactos) en Medios de Información: 3.072

# DRID

ado 11 de septiembre de 2004

### Cuatro corrientes de IU preparan el relevo de Fausto Fernández

diptado Fernando Marín se apunta como posible sucesor

representantes de cuatro corrientes de IU-Madrid explicaron con entusiasmo las razones que les han empujado a pedir un cambio de rumbo para la coalición. Muchos de estas corrientes intervinieron admitiendo que la presencia del manifestante en el proceso de una serie de actos pretendían volutar con la intención del actual congresista Fernando Marín, en el primer momento de la Asamblea regional que celebrarán los días 15, 16 y 17 de octubre. Todos los miembros de IU consultados sobre las tendencias coinciden en señalar que el actual líder de IU en la región se ha quedado sin apoyos suficientes.



DE EMERGENCIAS. Flics en la zona de Hurgun, don Felipe y doña Letizia visitando ayer el Centro de Emergencias. Los Principes quisieron recordar, con su presencia, a las víctimas del reciente atentado del 11 de marzo

### Las Rozas abre un túnel de un kilómetro bajo su calle Real

estaciones de 60 a 90 metros de ancho a seis costados, y reducir el intervalo de los minutos. Los trabajos de la línea 2 reflejaron estructura de los túneles trazo comprendido entre las estaciones de Santo Domingo no Caminos.

### Las Rozas abre un túnel de un kilómetro bajo su calle Real

El proyecto de Las Rozas ya tiene lista para comenzar el trabajo de obras. La obra ha costado 17 millones de euros, que han salido en su totalidad de las arcas municipales. Se trata de un túnel cuadrado que mide 11 metros de ancho y 11 metros de alto. El túnel se abrirá en la calle Real, entre las estaciones de Santo Domingo no Caminos y Las Rozas. El túnel tiene una longitud de 1,1 kilómetros y una anchura de 11 metros. El proyecto fue financiado por el Ayuntamiento de Las Rozas. El túnel se abrirá en la calle Real, entre las estaciones de Santo Domingo no Caminos y Las Rozas. El túnel tiene una longitud de 1,1 kilómetros y una anchura de 11 metros. El proyecto fue financiado por el Ayuntamiento de Las Rozas.

### El Gobierno activó por primera vez en España el plan de emergencias para catástrofes

La Comunidad de Madrid coordinó a más 100.000 personas en las primeras horas

El primer ministro José María Aznar, el vicepresidente del Gobierno, el ministro de Justicia y el ministro de Interior, Alfonso Guerra, se reunieron en la sede del Gobierno para coordinar el plan de emergencias para catástrofes. El plan de emergencias para catástrofes es el primer plan de este tipo que se activa en España. El plan de emergencias para catástrofes es el primer plan de este tipo que se activa en España. El plan de emergencias para catástrofes es el primer plan de este tipo que se activa en España.

### El Gobierno activó por primera vez en España el plan de emergencias para catástrofes

La Comunidad de Madrid coordinó a más 100.000 personas en las primeras horas

El primer ministro José María Aznar, el vicepresidente del Gobierno, el ministro de Justicia y el ministro de Interior, Alfonso Guerra, se reunieron en la sede del Gobierno para coordinar el plan de emergencias para catástrofes. El plan de emergencias para catástrofes es el primer plan de este tipo que se activa en España. El plan de emergencias para catástrofes es el primer plan de este tipo que se activa en España. El plan de emergencias para catástrofes es el primer plan de este tipo que se activa en España.

### “Aún queda mucho trabajo por hacer”, dice el consejero de Interior madrileño

El consejero de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, Alfredo Prada, dijo que aún queda mucho trabajo por hacer en el ámbito de la seguridad.

El consejero de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, Alfredo Prada, dijo que aún queda mucho trabajo por hacer en el ámbito de la seguridad. El consejero de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, Alfredo Prada, dijo que aún queda mucho trabajo por hacer en el ámbito de la seguridad. El consejero de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, Alfredo Prada, dijo que aún queda mucho trabajo por hacer en el ámbito de la seguridad.

### 1.300 héroes anónimos para una tragedia

Policías, guardias civiles, bomberos, sanitarios, psicólogos y ciudadanos voluntarios se volcaron en ayudar a las víctimas

El día 11 de marzo de 2004, una tragedia se cernió sobre la ciudad de Madrid. En las primeras horas tras el atentado, más de 1.300 personas se ofrecieron voluntariamente para ayudar a las víctimas. Estas personas, que se conocieron como héroes anónimos, trabajaron incansablemente para salvar vidas y proporcionar apoyo emocional a los afectados. Su dedicación y sacrificio fueron fundamentales para superar la tragedia.

### Personal movilizado tras el atentado

EN LAS PRIMERAS HORAS TRAS EL ATENTADO

El día 11 de marzo de 2004, una tragedia se cernió sobre la ciudad de Madrid. En las primeras horas tras el atentado, más de 1.300 personas se ofrecieron voluntariamente para ayudar a las víctimas. Estas personas, que se conocieron como héroes anónimos, trabajaron incansablemente para salvar vidas y proporcionar apoyo emocional a los afectados. Su dedicación y sacrificio fueron fundamentales para superar la tragedia.

### Identificar a las víctimas

Aboca aquellos afectados algunos puntos, como refinar la información de los familiares y sobre todo, de las personas que permanecen desaparecidas.

El día 11 de marzo de 2004, una tragedia se cernió sobre la ciudad de Madrid. En las primeras horas tras el atentado, más de 1.300 personas se ofrecieron voluntariamente para ayudar a las víctimas. Estas personas, que se conocieron como héroes anónimos, trabajaron incansablemente para salvar vidas y proporcionar apoyo emocional a los afectados. Su dedicación y sacrificio fueron fundamentales para superar la tragedia.



El consejero de Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, Alfredo Prada, en un momento de la rueda de prensa.



Antonio Jiménez, Inspector de Policía, en un momento de la rueda de prensa.



Carlos Martínez, Policía Municipal de Madrid, en un momento de la rueda de prensa.



Fernando Nicolás, Telefonista de la 112, en un momento de la rueda de prensa.



Carlos Martínez, Policía Municipal de Madrid, en un momento de la rueda de prensa.



Carlos Martínez, Policía Municipal de Madrid, en un momento de la rueda de prensa.

### Personal movilizado tras el atentado

EN LAS PRIMERAS HORAS TRAS EL ATENTADO

<b>2.800</b>	Policías
<b>460</b>	Guardias Civiles
<b>320</b>	Bomberos
<b>320</b>	Sanitarios
<b>320</b>	Psicólogos
<b>320</b>	Voluntarios
<b>36.000</b>	Ciudadanos
<b>120</b>	Equipos de rescate
<b>60</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>100.000</b>	PERSONAS DURANTE TODO EL DÍA

### Un militar

Agencia de la Guardia Civil y la Policía Militar del Ejército

<b>220</b>	Agencia de la Guardia Civil y la Policía Militar del Ejército
<b>235</b>	Agencia de la Guardia Civil y la Policía Militar del Ejército
<b>150</b>	Agencia de la Guardia Civil y la Policía Militar del Ejército
<b>95</b>	Agencia de la Guardia Civil y la Policía Militar del Ejército
<b>60</b>	Agencia de la Guardia Civil y la Policía Militar del Ejército

### Identificar a las víctimas

Aboca aquellos afectados algunos puntos, como refinar la información de los familiares y sobre todo, de las personas que permanecen desaparecidas.

<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate

### Identificar a las víctimas

Aboca aquellos afectados algunos puntos, como refinar la información de los familiares y sobre todo, de las personas que permanecen desaparecidas.

<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate

### Identificar a las víctimas

Aboca aquellos afectados algunos puntos, como refinar la información de los familiares y sobre todo, de las personas que permanecen desaparecidas.

<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate

### Identificar a las víctimas

Aboca aquellos afectados algunos puntos, como refinar la información de los familiares y sobre todo, de las personas que permanecen desaparecidas.

<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate
<b>112</b>	Equipos de rescate



## **“Palabras de Su Majestad la Reina en el acto de entrega del Premio Vocento a los Valores Humanos**

Quiero que mis primeras palabras sean de emocionado recuerdo a las víctimas de los abominables atentados del pasado 11 de marzo, y de saludo entrañable a sus familiares. Aquel acto de terrorismo ciego y fanático, que golpeó y segó brutalmente sus vidas, sumió a España entera en una gran desolación y profundo dolor.

Madrid vivió, el 11 de marzo, una estremecedora historia de sufrimiento, de amor y generosidad sin límites, que tuvo como protagonista principal a toda su ciudadanía. En aquella ocasión, alrededor del dolor se produjo una gigantesca comunión espiritual en la que todos nos consideramos hermanos, y que hizo que de aquella inmensa tragedia se extrajera una gran lección de solidaridad para nuestra sociedad.

Porque sobre toda aquella convulsión colectiva surgió, instintivamente, como un bálsamo, el heroísmo de muchos de sus ciudadanos. Encabezados, precisamente, por los integrantes de aquellos cuerpos y servicios de quienes siempre se espera, en caso de tragedias o catástrofes, sepan estar a la altura de las circunstancias, porque es la propia sociedad la que ha depositado en ellos, por considerarlos los mejores, todo su espíritu y fortaleza moral.

Y aquel ejemplo, grandioso, de los centenares de integrantes de los cuerpos y servicios de emergencia, se contagió en pocos minutos al resto de la ciudadanía. Y así, personal sanitario, bomberos, policías, psicólogos, funcionarios, voluntarios y ciudadanos de a pie se convirtieron en héroes anónimos en lucha frenética contra la adversidad.

## Palabras de Su Majestad la Reina en el acto de entrega del Premio Vocento a los Valores Humanos

Si la mejor prueba de la grandeza de una sociedad radica en la capacidad de entrega sacrificada a sus hijos más necesitados, podemos decir hoy con orgullo que Madrid, en representación de toda España, supo ser fiel a su pasado más brillante al acudir una vez más, puntual, a las grandes citas de la Historia, gracias al espíritu solidario, generoso e indomable de sus ciudadanos.

Por todas estas razones, premiamos hoy al Centro de Emergencias 112 de Madrid, merced a la propuesta del Consejo de Administración de Vocento, que ha concedido su Premio Anual a los Valores Humanos a tan notable organismo como recompensa a sus actuaciones en aquel trágico día.

Para todos los españoles, para el Rey, para mí y mi Familia, que con tanta intensidad vivimos el dolor de aquellas jornadas, constituye un motivo de gran satisfacción comprobar que nuestra sociedad dispone de servicios públicos tan eficaces como ejemplares. Constatar que este servicio se ha convertido en referente mundial de actuación en caso de catástrofes, debe ser un justo motivo de orgullo para nuestra sociedad.



© EFE

Celebro el acierto y la sensibilidad de Vocento que, con este galardón al 112 Madrid, recompensa la inestimable utilidad de un servicio público ejemplar y, en especial, reconoce el valor humano - ése que va más allá de lo profesionalmente exigible - de los miles de personas que con su extraordinaria entrega personal y una energía humanitaria excepcional, contribuyeron a paliar el sufrimiento de las víctimas de los atentados.



Este Premio pone de relieve cómo los medios de comunicación, que tan exhaustivamente estuvieron en aquellas fechas encima de la noticia, pueden contribuir a que la excelencia y las virtudes cívicas sean socialmente valoradas y celebradas.

Al felicitar de nuevo al 112 Madrid, a sus directivos e integrantes, por tan merecido galardón, deseo asimismo expresarles la mayor gratitud de la Corona y de toda la sociedad española, por el ejemplo de entrega permanente y solidaria a los demás, que día a día nos ofrecen.

No quiero finalizar mis palabras sin recordar que con este acto rendimos homenaje, una vez más, a las víctimas de los atentados terroristas, españoles y extranjeros, que en cumplimiento de sus quehaceres cotidianos se dirigían a sus puestos de trabajo en aquella trágica mañana de marzo.

No les olvidamos. Siempre estarán en nuestros corazones, porque en aquellos trenes, el 11 de marzo, viajábamos todos.

Muchas gracias.”

Madrid, 27 de octubre de 2004

## Premios recibidos en el año 2004

### Comunidad de Madrid:

Homenaje a los Servicios de Emergencia (marzo 2004)

### Ayuntamiento de Madrid:

Medalla a los Servicios de Urgencia (mayo 2004)

### Unión Hotelera de Asturias:

Acto de reconocimiento a los Servicios de Emergencia (mayo 2004)

### Madridiario.es:

Premio a los Servicios de Emergencia (mayo 2004)

### Consejo General de Procuradores de España:

Premio a la Convivencia y a la Tolerancia (junio 2004)

### Asociación de vecinos ALCOR:

Placa a Madrid 112 (septiembre 2004)

### Vocento:

Premio a los Valores Humanos (octubre 2004)

### Asociación de Medios, Profesionales y Empresas de Seguridad:

Mención de Honor (diciembre 2004)

## ÁREA DE RECURSOS HUMANOS



	TOTAL	% sobre total	> 30 AÑOS	%	< 30 AÑOS	%
HOMBRES	87	39,91 %	76	41,99 %	11	29,73 %
MUJERES	131	60,09 %	105	58,01 %	26	70,27 %
TOTAL	<b>218</b>		181		37	

## PERSONAL DE MADRID 112

	FIJOS	INTERINOS	TOTAL
<b>TOTAL PLANTILLA</b>	<b>187</b>	<b>31</b>	<b>218</b>
SERVICIOS CENTRALES	42	3	<b>45</b>
TÉCNICOS MANTENIMIENTO	7	4	<b>11</b>
SUPERVISORES	7	0	<b>7</b>
SUPERVISORES AYUDANTES	14	0	<b>14</b>
OPERADORES	108	24	<b>132</b>
JEFES DE SALA	9	0	<b>9</b>

Durante el año 2004 se ha procedido a la contratación de 29 plazas de operadores para cubrir tanto los puestos de nueva creación como aquellas vacantes producidas por excedencias.

Con posterioridad a estas contrataciones se han producido diversas bajas, lo que supone que en la actualidad el crecimiento neto sea de 22 operadores.

Asimismo se ha procedido a la contratación de un ingeniero de telecomunicaciones, un oficial de conservación, un periodista, un técnico del área de personal y cuatro técnicos básicos ( uno de ellos para cubrir una excedencia ).

Por todo lo anterior, se concluye que el incremento de plantilla del Organismo Autónomo Madrid 112 durante el año 2004 alcanza un total de 29 nuevos puestos de trabajo.

31/12/2004

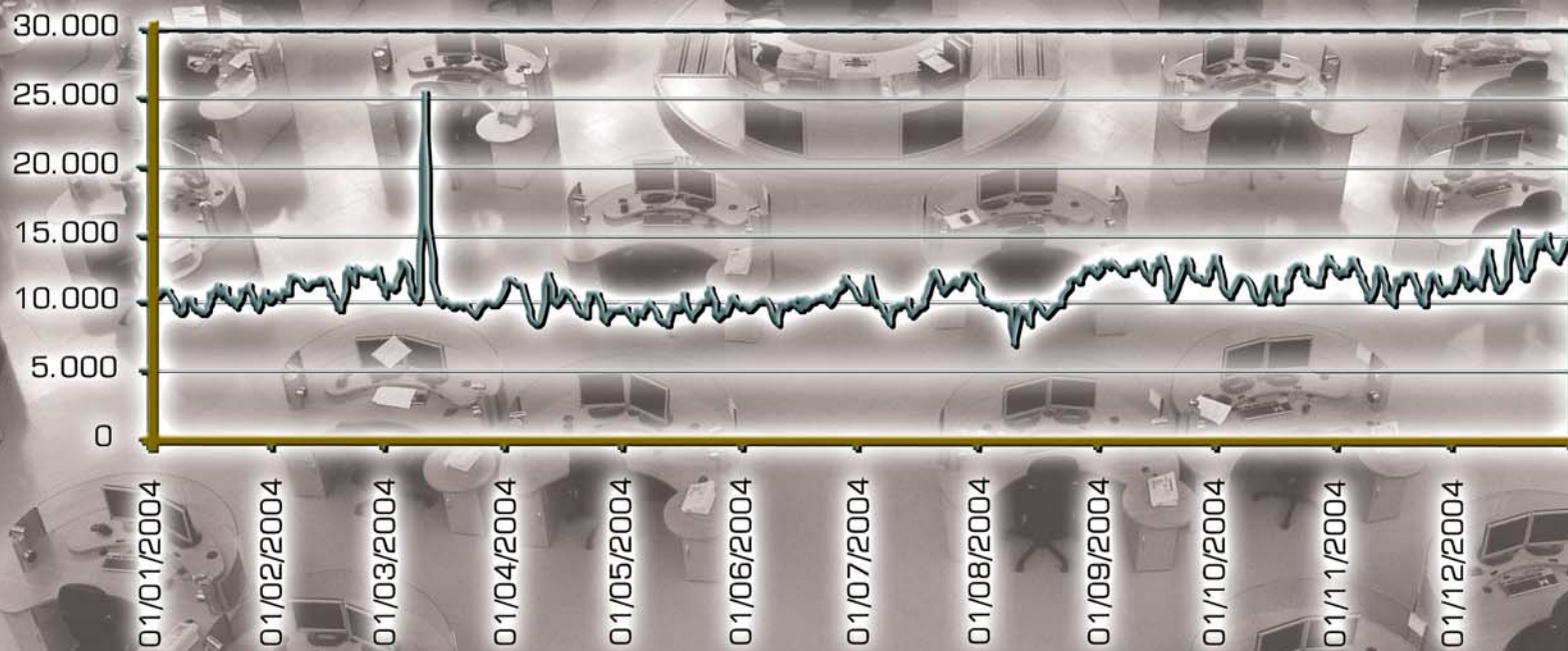
Sólo laborales

Lab. + Fun.

<b>DIRECCIÓN</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Gerente	1	1
Directores de Departamento	3	5
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Secretaría	2	2
Calidad	1	1
Comunicación	3	3
Imagen	2	2
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>8</b>	<b>13</b>
Personal	0	1
Jurídico	1	1
Contabilidad	1	1
Staff	1	1
Oficial de Administración	2	2
Auxiliares Administrativos	3	7
<b>SOPORTE OPERATIVO</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
Procedimientos Operativos	1	1
Explotación	1	1
Coordinación de Operaciones	1	1
Formación	4	4
Técnicos	7	7
Mantenimiento Edificio	3	3
Técnicos de Mantenimiento (24h)	11	11
<b>PERSONAL DE OPERACIONES</b>	<b>153</b>	<b>163</b>
Supervisión de Operaciones	0	1
Jefes de Sala	0	9
Supervisores (24h)	7	7
Supervisores Ayudantes (24h)	14	14
Operadores (24h)	132	132
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>218</b>

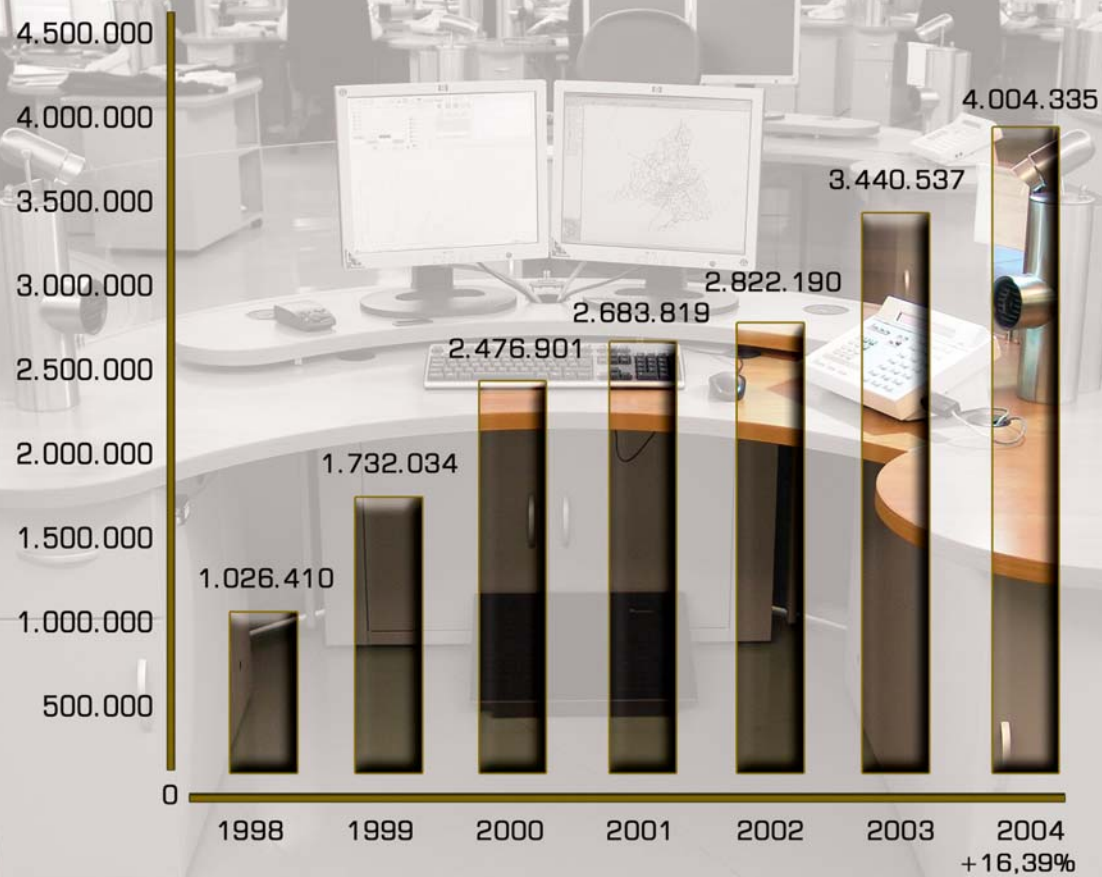
# DATOS DE LA ACTIVIDAD

## DISTRIBUCIÓN DIARIA DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS



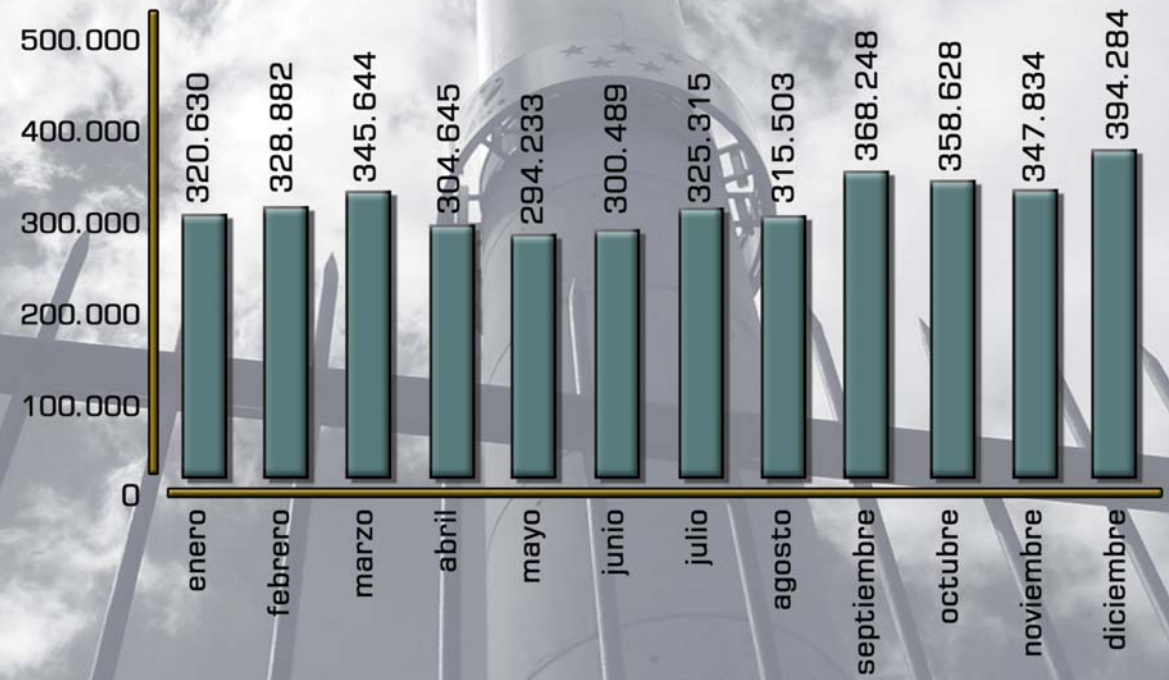
**MEDIA DIARIA: 10.941 LLAMADAS**

# EVOLUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS



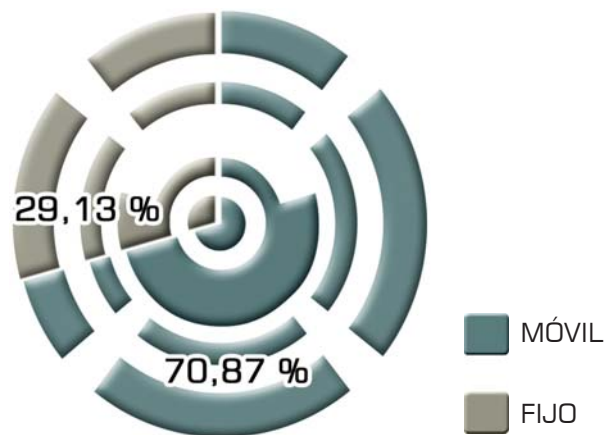
TOTAL ACUMULADO: 18.186.226 LLAMADAS

## DATOS DE LA ACTIVIDAD



## DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS

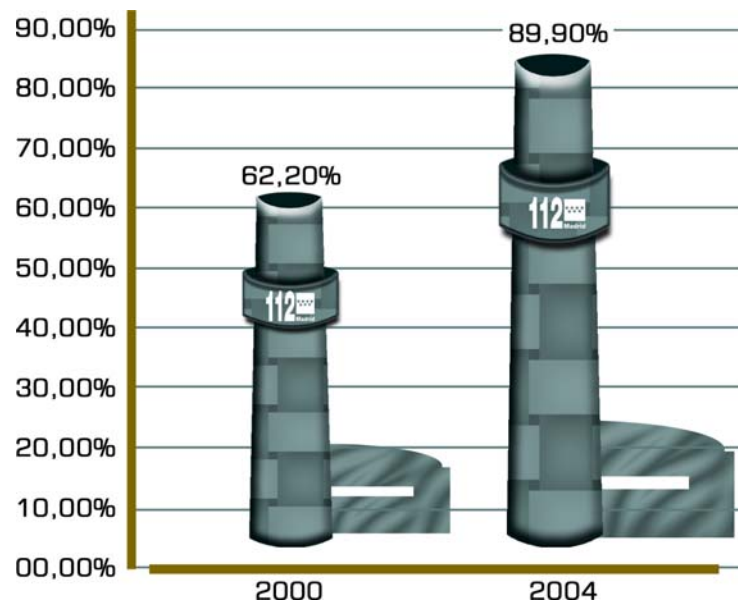
## DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE TELEFONÍA UTILIZADO



## DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS POR ÁREA DE EMERGENCIA



## NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL 112 DE LA POBLACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID





 VICEPRESIDENCIA SEGUNDA  
Y CONSEJERÍA DE JUSTICIA E INTERIOR  
**Comunidad de Madrid**



**Trabajo realizado por**



Tirada: 750 ejemplares

Coste unitario: 0,00

Edición: 03 / 2005





112   
Madrid

Paseo del Río, 1 - 28223 - Pozuelo de Alcorcón (Madrid)  
Teléfono: 91 708 91 20  
[www.madrid112.org](http://www.madrid112.org)