



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Renovación tecnológica de la plataforma de gestión de emergencias en Castilla-La Mancha

Programa Operativo de Castilla la Mancha

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

TITULO: RENOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS EN CASTILLA-LA MANCHA

Se presenta como Buena Práctica de la Dirección General de Administración General la renovación tecnológica de la plataforma de gestión de emergencias 112 en Castilla-La Mancha.

El proyecto consiste en la renovación integral de la plataforma tecnológica del 112, la incorporación de mejoras como la infraestructura tecnológica duplicada cien por cien e instalación del equipamiento de hardware (centralita de voz, servidores informáticos, bases de datos, cartografía, etcétera) en dos Centros de Procesos de Datos (CPD).

Además, se ha llevado a cabo la implementación de medidas de contingencia en caso de sobrecarga de llamadas, a través de la instalación de una segunda sala de coordinación de llamadas, que también se utilizará para la formación de técnicos del servicio del 112. También se ha establecido un Centro de Coordinación Operativa adicional, que es esencial para manejar situaciones de emergencia extraordinarias en Castilla-La Mancha. Este centro cuenta con una sala operativa equipada con herramientas multimedia y sistemas de mando y control, lo que permite una gestión eficiente de la comunicación y la coordinación de los recursos necesarios para hacer frente a la emergencia, con información precisa y en tiempo real. El objetivo es garantizar la operativa del servicio de emergencias 112 en caso de avería técnica o degradación de funcionamiento de la plataforma tecnológica.



El contrato de renovación tecnológica de la plataforma del 112 ha sido adjudicado por 7,2 millones de euros, de los cuales, 6,6 millones corresponden a la empresa adjudicataria Telefónica, con el concepto de suministro, instalación, integración, formación y mantenimiento. Y, aproximadamente, medio millón de euros corresponden a la empresa adjudicataria Oesia Networks, por el contrato de la oficina de proyecto.

La operación tiene un coste total subvencionable de 2,5 millones de euros, de los cuales, alrededor de 2 millones euros han sido cofinanciados con el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

Se considera una Buena Práctica de Proyecto ya que cumple con los siguientes criterios:

Criterio 1. El papel del FEDER en la actuación ha sido convenientemente difundido entre los beneficiarios/as, beneficiarios/as potenciales y el público en general.

Se ha difundido convenientemente la contribución de los fondos europeos a este proyecto tanto entre los beneficiarios y beneficiarios potenciales como entre el público en general.

La propia web del 112 de Castilla-La Mancha recoge esta noticia en su apartado notas de prensa, con el logo de FEDER al pie de la página: <https://112.castillalamancha.es/112/comunicacion/vehiculo-ligero-de-comunicaciones-renovacion-de-la-plataforma-tecnologica-y>

10/10/2018
Acto de entrega de placas y medallas de Protección Civil

Vehículo ligero de comunicaciones, renovación de la plataforma tecnológica y construcción del centro de respaldo del 1-1-2, próximas mejoras en Protección Ciudadana

- El consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, Juan Alfonso Ruiz Molina, ha señalado que las futuras mejoras se sumarán a aquellas que ya se han realizado desde el inicio de la legislatura, como la entrada en vigor de un nuevo contrato del 1-1-2, que ha permitido mejorar el servicio e incorporar más trabajadores, y la creación de seis nuevos puestos de coordinadores regionales de emergencias
- El Gobierno de Emiliano García-Page ha destinado en lo que va de legislatura más de un millón de euros a las subvenciones para dotar de uniformes y medios materiales a las agrupaciones de Protección Civil, lo que ha permitido que se beneficien nueve de cada diez agrupaciones

El Gobierno de Castilla-La Mancha desarrollará de forma inminente diversas mejoras en el ámbito de la protección ciudadana en la región, entre ellas, la finalización del proceso de renovación de la plataforma tecnológica del 1-1-2, la construcción del centro de respaldo del Servicio de Emergencias y la adquisición de un vehículo de comunicaciones ligero.

En el apartado notas de prensa de la web castillalamancha.es se refleja la información con detalle de este proyecto difundido a través del primer Comité de Dirección, con presencia de las Consejerías de Fomento y de Hacienda y Administraciones Públicas y el SESCAM en la cual se hace referencia a la cofinanciación de la actuación por FEDER en el marco del Programa Operativo 2014-2020. El enlace a la nota de prensa se encuentra a continuación de la imagen de la misma:



30/06/2018 **Consejería de Fomento**

Tras realizarse el primer Comité de Dirección, con presencia de las Consejerías de Fomento y de Hacienda y Administraciones Públicas y el SESCAM

Galería Multimedia

El Gobierno regional informa del comienzo del proyecto de renovación de la plataforma tecnológica del Servicio de Emergencias 112 de Castilla-La Mancha

El Gobierno de Castilla-La Mancha ha trasladado que en este proyecto "no sólo se abordará la renovación integral de la plataforma del 112, sino que se incorporarán mejoras como la infraestructura tecnológica duplicada cien por cien", ha indicado el director general de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, Alipio García.

Esta iniciativa, cofinanciada por el FEDER en el marco del Programa Operativo 2014-2020 de Castilla-La Mancha, tiene un importe de adjudicación de más de siete millones de euros (entre Lote 1 y 2) y una vigencia de contrato de seis años.

<https://www.castillalamancha.es/actualidad/notasdeprensa/el-gobierno-regional-informa-del-comienzo-del-proyecto-de-renovaci%C3%B3n-de-la-plataforma-tecnol%C3%B3gica>

El diario ABC en su versión digital también se hizo eco de este contrato haciendo mención a la cofinanciación de los fondos europeos. Bajo la imagen de la noticia se incorpora el enlace a la misma:

Noticias agencias

Adjudicado por 7,2 millones la renovación tecnológica de la plataforma de 112

01-06-2018 / 11:00 h EFE

La Consejería de Fomento ha adjudicado por 7,2 millones de euros el contrato de renovación tecnológica de la Plataforma de Gestión de Emergencias 112 en Castilla-La Mancha, que está cofinanciado con fondos europeos Feder.

El Diario Oficial de Castilla-La Mancha ha publicado hoy la resolución del Ejecutivo regional con la adjudicación y la formalización del contrato de los dos lotes que salían a concurso.

Por un parte, se ha adjudicado a Telefónica por 6,6 millones de euros el suministro, instalación, integración, formación y mantenimiento de la plataforma 112 de Castilla-La Mancha.

Y por otro lado se ha formalizado con Oesia Networks el contrato para la oficina de proyecto de la plataforma 112 de Castilla-La Mancha, que ronda el medio millón de euros.

Tweet

Por comunidades

- ▶ Andalucía
- ▶ Aragón
- ▶ Baleares
- ▶ Cantabria
- ▶ Castilla La Mancha
- ▶ Castilla y León
- ▶ Cataluña
- ▶ Ceuta
- ▶ Comunidad Valenciana
- ▶ País Vasco
- ▶ Córdoba
- ▶ Extremadura
- ▶ Galicia
- ▶ La Rioja
- ▶ Madrid
- ▶ Melilla
- ▶ Murcia
- ▶ Navarra
- ▶ Sevilla
- ▶ Canarias
- ▶ Todas las

PUBLICIDAD

Junio 2018

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

<https://agencias.abc.es/noticia.asp?noticia=2832893>

El proyecto también se dio a conocer a través del acto “IV Jornadas de tendencias en servicios de emergencias” que tuvo lugar en Sevilla donde participó el Jefe de Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de esta Dirección General y que fue difundido a través de la red social Twitter, como puede comprobarse en la siguiente imagen y enlace bajo la misma:



Juan Pedro de Ruz @jruzo · 24 sept. 2019

La renovación integral de la plataforma tecnológica 112 de @gobjccm ha sido un proyecto **cofinanciado con fondos FEDER**, dentro del marco del Programa Operativo 2014-2020 de Castilla- La Mancha. "IV Jornadas de Tendencias en Emergencias" - Sevilla



<https://twitter.com/jruzo/status/1176557715214229504/photo/1>

Publicidad de la actuación a través de las redes sociales, incluyendo vídeo publicitario y explicativo del proyecto.



112 Castilla-La Mancha @112clm

En el #112clm, la gestión de los incidentes se lleva a cabo con un moderno sistema informático, que ha sido renovado recientemente. Este sistema ha sido posible con la **cofinanciación de los fondos FEDER**, en el marco del Programa Operativo de Castilla-La Mancha 2014-2020



10:42 a. m. · 30 mar. 2023 · 294 Reproducciones

<https://twitter.com/112clm/status/1641360150408622080>

 **Fondos Estructurales Castilla-La Mancha**
47 min · 🌐

Castilla-La Mancha ha presentado como Buena Práctica el proyecto de modernización de la plataforma de gestión de emergencias 112. La actuación, con un presupuesto de 7,2 M€, ha sido cofinanciada con **#FondosEuropeos #eufeder dentro del marco del Programa Operativo regional 2014-2020. #EUfunds**



Proyecto de Desarrollo Regional - FEDER

la manera de hacer Europa



UNIÓ

<https://www.facebook.com/FondosEstructuralesJCCM/posts/pfbid0245ga2KkFpJLgUpfwJwtDp1CsEBNqz2TgD8J18S19Pxp1SF1NFAofHBjfSZUSoNYUI>

Criterio 2. La actuación incorpora elementos innovadores

El proyecto de renovación tecnológica incorpora una innovación clave, que consiste en mejorar la infraestructura de comunicaciones, el sistema de información, la plataforma tecnológica informática, los puestos de operación, los dispositivos de impresión y el equipamiento tecnológico del vehículo de coordinación y de las salas del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 112. Además, se ha implementado un sistema de videoconferencia multipunto y se han integrado otros sistemas de gestión, como la UME, el SESCAM y el Servicio de Extinción de Incendios. Estas medidas tienen como objetivo garantizar una plataforma de alta calidad, tanto tecnológica como funcionalmente, y asegurar su sostenibilidad en el futuro.

Estas acciones están pensadas para que el 112 de Castilla-La Mancha sea el primer centro de Emergencias de España en obtener la certificación de Calidad ISO 9001, la certificación de Seguridad de la Información ISO 27001, así como el certificado de cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

Criterio 3. Adecuación de los resultados obtenidos a los objetivos establecidos

Los objetivos generales más destacados que se pretenden conseguir con este proyecto se concretan en la definición del proyecto de renovación total de las infraestructuras tecnológicas que dan soporte al Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y emergencias 112; implantación de la nueva plataforma tecnológica del 112 y soporte 24x7 de la misma; definición y operación de una Oficina de Proyecto que realice las tareas de supervisión, coordinación, gestión de la calidad y la seguridad de la información;

evolución hacia una integración completa de los sectores competentes en la actuación en situaciones de urgencia y emergencia para gestionar de forma unificada la atención de las alertas.

Criterio 4. Contribución a la resolución de un problema o debilidad detectada en el ámbito de ejecución

La renovación tecnológica de la plataforma de gestión de emergencias 112 en Castilla-La Mancha ha permitido mejorar significativamente la resolución de problemas relacionados con la atención a emergencias. Gracias a la implementación de tecnologías de última generación, se ha logrado reducir los tiempos de respuesta y mejorar la coordinación entre los distintos servicios de emergencia. Además, la plataforma también ha mejorado la comunicación entre los ciudadanos y los servicios de emergencia, gracias a la implementación de mejores y más amplios canales de comunicación, como aplicaciones móviles y redes sociales. En definitiva, la renovación tecnológica de la plataforma de gestión de emergencias 112 en Castilla-La Mancha ha permitido aumentar la eficacia y eficiencia en la resolución de problemas en situaciones de emergencia, lo que se traduce en una mayor seguridad y protección para la ciudadanía.

Criterio 5. Alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida

Si bien el ámbito de actuación es todo el territorio que abarca la región castellano-manchega, los beneficiarios tanto potenciales como directos son cualquier tipo de público en general que se encuentre en una situación de emergencia en la región.

En este proyecto se destaca la colaboración de otros organismos públicos y agentes sociales como el SESCAM, la Unidad Militar de Emergencias, el Servicio de Extinción de Incendios y Protección Civil.

Criterio 6. Consideración de los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y no discriminación, así como responsabilidad social y sostenibilidad ambiental

Todas las medidas y actuaciones llevadas a cabo mediante el presente proyecto van dirigidas a la totalidad de la población afectada en un momento dado por una emergencia en el territorio de la región, sin ningún tipo de sesgo o discriminación.

La actuación se somete a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo siendo coherente con las actividades, políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, promoviendo el crecimiento, competitividad, empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres, de conformidad con lo dispuesto en la normativa comunitaria, estatal y regional.

Criterio 7. Sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública

En este contexto, el proyecto se orienta a reducir las desigualdades, democratizando el

acceso a las prestaciones sanitarias, a la información preventiva y la respuesta rápida, eficaz y eficiente de cualquier tipo de emergencia lo que propicia una reducción de la carga sobre el sistema de captación y respuesta de emergencias del 112 de Castilla-La Mancha. Las acciones desarrolladas en este proyecto están en sintonía con programas de muy diversa índole, como son:

1. Plan de Salud de Castilla-La Mancha Horizonte 2025: El proyecto de renovación tecnológica de la plataforma de emergencias de Castilla-La Mancha se alinea con el objetivo estratégico del Plan de Salud de Castilla-La Mancha Horizonte 2025 de mejorar la calidad de los servicios sanitarios en la región. La plataforma de emergencias es un componente fundamental del sistema de salud, y su modernización puede contribuir a una mejor atención a los pacientes y una mayor eficiencia en la gestión de emergencias sanitarias.
2. Plan de Modernización de la Administración Pública: La renovación tecnológica de la plataforma de emergencias también se relaciona con el Plan de Modernización de la Administración Pública de Castilla-La Mancha, que busca mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos a través de la transformación digital. La modernización de la plataforma de emergencias puede contribuir a la mejora de los servicios de emergencia y a la eficiencia en la gestión de recursos públicos.

Estos son algunos ejemplos de cómo el proyecto de renovación tecnológica de la plataforma de emergencias de Castilla-La Mancha se relaciona con otros proyectos, instrumentos o políticas públicas en la región.



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional