

Un cómic elaborado por dos bomberos explicará a los escolares el funcionamiento del centro

---

## El Centro de Emergencias 112 conmemora el Día Europeo del 112 con diversas acciones de divulgación

- Madrid 112 difundirá videos explicativos sobre la información que se debe aportar al operador de emergencias
- El año pasado, el 112 recibió 4.591.849 llamadas, un 0,5% más que el anterior

**11 de febrero de 2017.-** El Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid conmemora el Día Europeo del 112 con diversas iniciativas que persiguen contribuir a la divulgación y el conocimiento entre los ciudadanos de las ventajas que conlleva utilizar el 1-1-2 como teléfono único de emergencias. Entre estas iniciativas, que han sido presentadas en la sede de Madrid 112 por el viceconsejero de Presidencia y Justicia, Enrique Ruiz Escudero, y por el gerente del centro de emergencias, Javier Orcaray Fernández, destaca la edición de un cómic sobre el centro, elaborado por dos bomberos de la Comunidad, que se distribuirá entre los escolares que participen en los Talleres 112, así como la elaboración de varios vídeos explicativos acerca de la información que debe suministrarse cuando un ciudadano comunica una emergencia.

En el cómic se hace hincapié en la relevancia del trabajo que realizan los operadores del 112, que son los que reciben en primer lugar la llamada de emergencia y que posteriormente trasladan la información a los distintos servicios de emergencia y seguridad. De una manera asequible y con un lenguaje dirigido a los más jóvenes, los responsables del cómic han querido poner de relieve la importancia de la actitud que adopta la persona que llama para comunicar una emergencia y cuya información es decisiva en los primeros momentos de una intervención.

El 112 ha elaborado también varios vídeos divulgativos, que ha comenzado a publicar esta semana en las redes sociales del Centro de Emergencias, en los que se observa, sobre un mismo suceso, dos actitudes claramente diferenciadas: la de una persona que colabora con los operadores del 112, aportando los datos exactos para poder gestionar correctamente una llamada; y la de un ciudadano cuya información, escasa y parcial, contribuye a alargar el tiempo de respuesta de los servicios de emergencia y a gestionar de manera más deficiente el desarrollo de la emergencia.

Además, ayer viernes, Madrid 112 puso en marcha “1 Consejo, 12 Meses”, iniciativa por la que cada mes el centro de emergencias de la Comunidad enviará una infografía con un consejo de servicio público a todos los trabajadores públicos de la región, a través de sus correos electrónicos. Se trata, fundamentalmente, de recomendaciones para realizar llamadas eficaces al 112 o para la autoprotección en situaciones de emergencia.

Por otro lado, como novedad, Madrid 112 invita a los radioaficionados a que se sumen a la celebración de este día europeo, poniendo en valor su papel en las grandes catástrofes. Para ello, se montará en el centro de emergencias una estación conmemorativa con el distintivo EG4UUD en el que participarán varios colectivos del sector.

## **BALANCE DE 2016**

A lo largo de 2016, el Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid gestionó 4.591.849 llamadas de emergencia, lo que supone un 0,5% más que en el año 2015. Con respecto a las características globales de las emergencias, casi la mitad estuvieron relacionadas con el ámbito sanitario (45%). La actuación de SUMMA112 fue requerida en 312.697 ocasiones (39,2% del total de llamadas) y la de SAMUR-PC un total de 87.259 veces (10,9%).

En materia de seguridad, la Policía Municipal de Madrid recibió 169.094 avisos (21,28%) mientras que Madrid 112 despachó a Policía Nacional 93.923 incidencias (11,8%) y a Guardia Civil 72.724 (9%).

En cuanto a los distintos cuerpos de bomberos de la región, el del Ayuntamiento de Madrid fue el que recibió un mayor número de peticiones de intervención. En concreto, 23.409, lo que supone un 2,9% del total de los avisos para los servicios de extinción. Bomberos de la Comunidad de Madrid atendieron 15.206 requerimientos (1,9%).

En el caso del Cuerpo de Agentes Forestales de la Comunidad, intervinieron en un total de 4.455 casos.

## **OCTUBRE, EL MES CON MÁS LLAMADAS**

Los meses con más actividad fueron octubre, con 422.607 llamadas, y junio, con 406.636, mientras que agosto (343.506) fue el mes con menos actividad en el centro de emergencias. Como curiosidad, el día en que se recibieron más llamadas de todo el año fue el 30 de junio, con 15.394; y la jornada con menos incidencias, el 15 de agosto, con 8.022 llamadas.

Del total de llamadas, en 1.083 casos los ciudadanos utilizaron la aplicación My112, que facilita la geolocalización exacta del llamante y que, por tanto, permite a los servicios de emergencia acudir al lugar exacto desde el que se realiza la petición de socorro agilizando así la respuesta.

De las llamadas recibidas el pasado año mediante esta aplicación, el 34% estuvieron relacionadas con incidentes de tráfico, el 30% fueron del ámbito sanitario, el 13,48% tuvieron un contenido relacionado con bomberos, el 3,05% fueron consultas, el 8,59% fueron de ámbito policial y el resto de llamadas correspondieron a otras tipificaciones.

Desde el 29 de febrero de 2016, el SUMMA112 se ha incorporado al Centro de Emergencias. Un equipo específico del Servicio Coordinador de Urgencias (SCU) se encuentra presente en las instalaciones de Pozuelo de Alarcón para atender de manera prioritaria las llamadas que se refieran a emergencias, mientras que permanece operativo para las urgencias el Centro de SUMMA112 en la calle Antracita de Madrid.

## VISITAS Y TALLERES

Por otro lado, ha sido muy destacado también el trabajo realizado en torno a los Talleres 112 y las visitas al centro de emergencias. El pasado curso académico participaron en los talleres formativos más de 5.000 alumnos de 66 colegios.

El objetivo de estas iniciativas es crear entre los ciudadanos, ya sean mayores o pequeños, una conciencia de protección civil para formar ciudadanos responsables que entiendan la importancia de su papel en la sociedad y la relevancia que tiene la información que transmiten a los operadores de emergencias para ayudar a la localización exacta del suceso y que se pueda activar rápidamente a los intervinientes.

En cuanto a las visitas, en 2016 han sido 166 grupos los que han podido conocer las instalaciones de Pozuelo de Alarcón. El mayor número procede de centros educativos, pero también se han recibido delegaciones de policías locales, del ejército, agrupaciones de protección civil y otras instituciones públicas o privadas.

Asimismo, la gestión de las emergencias en la Comunidad de Madrid es objeto de estudio para distintos organismos internacionales y, durante este año, 60 delegaciones de países de América, Asia y Europa han pasado por el centro.