

Jornada de trabajo en Bruselas, impulsada por la Asociación Europea del Número de Emergencias (EENA 112)

---

## Madrid 112 explica a los eurodiputados españoles los retos de futuro de los servicios de emergencia

- Geolocalización de llamadas, envío de avisos a los ciudadanos y mejor acceso a personas con problemas auditivos, entre las prioridades
- El objetivo es mostrar a la delegación española los proyectos de futuro del 112 a nivel europeo y solicitar su apoyo

**22 de octubre de 2017.-** La Comunidad de Madrid ha explicado esta semana en Bruselas a eurodiputados españoles de todos los grupos políticos con representación en el Parlamento Europeo cuáles son las iniciativas prioritarias que definirán el futuro de todos los Centros 112 a nivel europeo y que tienen como objetivo garantizar una atención más eficaz a los ciudadanos que llaman al teléfono único de emergencias para solicitar ayuda

La jornada de trabajo, en la que el responsable de Desarrollo Corporativo de Madrid 112, José María Rodríguez, se ha reunido con los eurodiputados, ha estado auspiciada por la European Emergency Number Association (EENA 112) y en ella han participado delegaciones de todos los países que forman parte de la Unión Europea y que tienen operativo el 112 como teléfono único para la gestión de las emergencias.

Por parte de España, además del Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, han participado representantes del 112 de Murcia y de Protección Civil de Cataluña, que atendieron a los eurodiputados españoles interesados por los proyectos en los que están trabajando coordinadamente los Centros 112 de toda Europa para mejorar su servicio.

Para la gerente de Madrid 112, Inés Berrio, “este tipo de reuniones son muy relevantes para el organismo, ya que permiten intercambiar experiencias con el resto de Centros 112 europeos y son una oportunidad para mostrar el alto grado tecnológico que ha alcanzado el 112 de la Comunidad de Madrid en la atención a los ciudadanos, utilizando las oportunidades que nos brindan las nuevas tecnologías”.

Los representantes españoles han explicado que el futuro de los Centros 112 a nivel europeo pasa por cuatro prioridades fundamentales. La primera, la

necesidad de utilizar la tecnología para conseguir, mediante SMS, el envío de los datos necesarios que permitan la geolocalización de la persona que llama al teléfono de emergencias, algo fundamental a la hora de poder movilizar con celeridad los recursos necesarios para atender al ciudadano que demanda ayuda.

## 112 INVERSO

La segunda prioridad es el impulso a lo que se ha llamado el 112 Inverso, que supone que desde el propio centro de emergencias puedan enviar mensajes a la población que esté en situación de riesgo para informarles, de manera preventiva, de las medidas que hay que adoptar en caso de que así lo decidan las autoridades.

En tercer lugar, todos los Centros 112 van a poner en marcha medidas para garantizar un mejor acceso al 112 de colectivos específicos, como el de las personas con algún tipo de discapacidad auditiva. Por último, como cuarta prioridad, se van a aumentar las campañas de concienciación para incrementar el conocimiento del 112 como teléfono único de emergencias entre los ciudadanos.

Madrid 112 ya tiene en marcha medidas para cumplir con estas cuatro líneas de trabajo prioritarias gracias al trabajo desarrollado estos años para impulsar el nivel funcional y tecnológico del Centro de Emergencias Regional. Ahora se está trabajando en la homologación de estas medidas a los estándares europeos.

Un ejemplo de ello es la implantación de la aplicación My112, una *app* gratuita para plataformas iOS y Android, que permite a los usuarios la geolocalización de sus llamadas en caso de emergencia y la recepción de avisos remitidos desde Madrid 112.