

El vicepresidente Pedro Rollán asiste al homenaje celebrado en la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112

La Comunidad celebra el XX aniversario de Madrid 112 con un reconocimiento a todos los servicios de emergencia

- Desde su puesta en marcha en 1998, el teléfono único de emergencias 112 ha atendido en la región más de 86,6 millones de llamadas
- Con un tiempo medio de respuesta de 8 segundos, es un referente mundial a la hora de evaluar todo tipo de emergencias

30 de noviembre de 2018.- El Centro de Emergencias Madrid 112 ha atendido más de 86,6 millones de llamadas desde su creación en 1998 y celebra su vigésimo aniversario convertido en referente mundial y siendo el único 112 de toda España que cuenta con la certificación AENOR. Para conmemorar el aniversario, Madrid 112 ha reconocido hoy a todos los servicios de emergencia y organizaciones integradas en el Centro: Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Samur-Protección Civil del Ayuntamiento de Madrid, SUMMA112 y Bomberos y Agentes Forestales de la Comunidad d Madrid. También se ha destacado la colaboración de otros servicios como Cruz Roja, Agrupaciones de Protección Civil, Bomberos y Policía Municipal de Madrid, Policías Locales y la Unidad Militar de Emergencias (UME).

Al acto, celebrado en la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, ha asistido el vicepresidente de la Comunidad de Madrid, consejero de Presidencia y portavoz del Gobierno, Pedro Rollán, que ha agradecido el “excelente trabajo” que realizan los profesionales del 112 “en nombre de todas las personas a las que habéis ayudado a lo largo de estos 20 años”.

En la actualidad, el 112 de la Comunidad de Madrid cuenta con 241 profesionales, a los que se suman otros 200 de otros cuerpos y servicios de emergencia que también tienen presencia en el Centro.

“Gracias a todos es posible que el 112 atienda más de 4,5 millones de llamadas al año y que el tiempo medio de respuesta desde que se establece la llamada al 112 y el operador responde sea de tan solo 8 segundos”, ha destacado Rollán; en 70 segundos, ese operador ha derivado la emergencia al servicio correspondiente.

INNOVACIÓN PARA OPTIMIZAR LA ASISTENCIA

El vicepresidente Rollán ha señalado también el importante papel que juega la innovación tecnológica en la respuesta eficaz que presta el 112 de la Comunidad de Madrid.

Durante el incendio del edificio Windsor, en 2004, Madrid 112 puso en marcha un novedoso sistema de alertas que permitió avisar a toda la población del entorno del rascacielos.

A la teletraducción, que permite coordinar emergencias hasta en 80 idiomas “dando respuesta así a las diferentes nacionalidades que viven o visitan nuestra región” –ha explicado-, a la aplicación para teléfonos móviles My112 y al sistema de atención a personas con discapacidad auditiva, se suma otra innovación recientemente implantada: la posibilidad de revisar automáticamente llamadas que se reciben en el 112 y en las que el operador no percibe respuesta para, en una segunda oportunidad, confirmar la existencia o no de una emergencia.

El trabajo de los profesionales, junto con el desarrollo tecnológico, sirve para optimizar la asistencia y “para que la gestión del 112 de la Comunidad de Madrid haya obtenido la norma ISO 22320, siendo el único de España en tener este certificado de calidad”, ha destacado Rollán.

MADRID 112, DOS DÉCADAS EN ALERTA

El teléfono 112 se activó en la Comunidad de Madrid el 1 de enero de 1998 para atender, tratar y evaluar todas las llamadas de emergencia de los madrileños. Ese año recibió alrededor de un millón de llamadas; a día de hoy, la cifra supera los 86,6 millones, lo que lo consagra como una gran central de gestión de emergencias que ofrece confianza y seguridad a los ciudadanos.

La profesionalidad y eficacia de Madrid 112 ha superado con éxito situaciones en las que la gestión de emergencias ordinarias se gestionaba a la vez que otras extraordinarias, como los atentados del 11-M, el accidente de un avión de Spanair en el Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, el incendio del edificio Windsor o el incendio del depósito de neumáticos de Seseña.

Además, Madrid 112 fue pionero en implantar una portavocía única de emergencias liderada por el departamento de comunicación, que esta misma semana ha sido distinguido con la Medalla al Mérito de Protección Civil por la labor informativa 24 horas, 365 días.

En los últimos años desde Madrid 112 se ha hecho también un importante esfuerzo divulgativo por acercar el funcionamiento del Centro de Emergencias a los escolares de la región; muestra de la eficacia de este proyecto fue la llamada que hizo un niño de 9 años al 112 y que sirvió para salvar la vida de su madre, que yacía inconsciente en el suelo.