

La Agencia de Seguridad y Emergencias ha elaborado un vídeo para difundir esta iniciativa en redes sociales

La Comunidad de Madrid presenta una campaña informativa sobre el servicio que presta el 112 para el seguimiento de las emergencias

- Las personas que hayan alertado de un suceso llamando por teléfono al 112 recibirán un enlace por SMS que les permitirá conocer su evolución
- *#MiEmergencia112* aporta una transparencia absoluta en la gestión del proceso en sus cinco fases de actuación

21 de octubre de 2022.- La Comunidad de Madrid ha presentado hoy la campaña informativa *#MiEmergencia112* para informar a los ciudadanos sobre la posibilidad de hacer un seguimiento del estado de un suceso después de realizar una llamada alertando del mismo. Para ello, desde hoy se difunde un vídeo en redes sociales de la Agencia de Seguridad y Emergencias y que también se puede descargar en el enlace <https://youtu.be/D30GMvdk4j0>.

El consejero de Presidencia, Justicia e Interior, Enrique López, ha asistido en la sede de la Agencia de Seguridad y Emergencias 112 a la presentación de esta iniciativa. Este servicio ya está disponible desde el pasado 4 de agosto, y permite al primer alertante recibir automáticamente un SMS con un enlace para conocer el estado, la fecha y hora exacta de la comunicación, la causa que provocó la llamada y la dirección o el lugar en el que se haya producido. Las tipologías de avisos para las que está disponible son accidentes de tráfico, incendios, accidentes aéreos y ferroviarios y atenciones por paro cardiorrespiratorio.

Una vez abierto el enlace, se desplegará un mapa en el que aparecerán los recursos empleados. Una tabla mostrará el estado de cada una de las agencias alertadas (bomberos, sanitarios, policía) pudiendo comprobar su evolución. Cinco son los estados de progresión tras activar un aviso: informado, aceptado, en camino, en el lugar y finalizado.

Este avance tecnológico ofrece no sólo una transparencia absoluta en la gestión de todo el proceso, sino que aporta mayor tranquilidad al ciudadano que se encuentra o presencia una situación crítica, pudiendo conocer en todo momento que su alerta está siendo atendida y en qué fase se encuentra.



Comunidad
de Madrid

Medios de Comunicación

El servicio de atención de llamadas Madrid112 es un referente mundial en la coordinación de este tipo de situaciones y uno de los mejor valorados por la ciudadanía. Responde anualmente una media de cuatro millones de comunicaciones y dispone de una integración física y tecnológica con los distintos sistemas de Seguridad y Emergencias que operan en la región y en comunidades autónomas limítrofes.

Gracias a sus profesionales ha logrado optimizar los tiempos de respuesta de las más de 12.000 llamadas diarias que se reciben, hasta conseguir una media de 70 segundos en la atención y despacho de cualquier tipo de contingencia, como consecuencia también del uso de las últimas tecnologías.

OTRAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

Otras innovaciones tecnológicas de mucha utilidad en esta materia son la aplicación *Tracking* de My112 cuya instalación en el terminal móvil es altamente recomendable. Esta *App* permite mantener registradas las sucesivas posiciones del usuario que, si en caso de emergencia se pone en contacto con Madrid112, desde el propio centro se pueden consultar sus posiciones registradas en los 10 días anteriores a la llamada. Esto puede ser de gran utilidad para localizar a personas accidentadas, perdidas o desorientadas.

Por otra parte, desde 2018 todos los vehículos de Emergencias de la Comunidad de Madrid deben contar con el sistema *E-Call* que permite que, ante un impacto, se active automáticamente una llamada al centro. De esta manera, se conocen exactamente las coordenadas del lugar en el que se ha producido el siniestro.

También desde hace cinco años, gracias al recurso Respuesta Vocal Interactiva, I.V.R, (*Interactive Voice Response*) se logra que ninguna llamada quede sin ser respondida, ya que el sistema, ante una posible coacción o dificultad que tenga el llamante al trasladar la incidencia, no cuelga sino que ésta se deriva a un operador o gestor que lo atiende según los protocolos establecidos.