Comunidad de Madrid

Medios de Comunicación

Durante las Navidades de 2019 se recibieron casi 170.000 llamadas en el Centro de Emergencias Madrid 112

La Comunidad afronta las fiestas navideñas con un dispositivo de 1.763 profesionales de emergencias

- Bomberos, agentes forestales y profesionales del Summa y del Madrid112 conforman el operativo
- Las nuevas tecnologías están al servicio de las emergencias, con *My112*, teletraducción y el servicio *e-call*

24 de diciembre 2020.- La Comunidad de Madrid, a través de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 (ASEM112), ha dispuesto un operativo de cara a las fechas navideñas en el que participan 1.763 profesionales: 200 bomberos, 40 agentes forestales, 587 profesionales del Summa 112 y una media diaria de 89 profesionales del Centro de Emergencias Madrid 112, entre gestores, supervisores, técnicos y jefe de sala.

Durante las Navidades de 2019 se recibieron aproximadamente 170.000 llamadas, de las que casi 25.000 correspondieron a los días 24 y 25 de diciembre. La media de llamadas recibidas en esas fechas el pasado año fue de 12.053 diarias.

El Centro de Emergencias Madrid 112 dispone de una plantilla fija de 254 profesionales que, además, se está reforzando constantemente con la incorporación de más personal y mejoras tecnológicas que contribuyen a optimizar la gestión de cualquier problema relacionado con las emergencias.

Emergencias Madrid 112 tarda una media de 8 segundos en dar respuesta a las llamadas de los ciudadanos que solicitan ayuda, y 70 segundos en despachar la información a los profesionales de los servicios que participan en la prestación, ya sean fuerzas de seguridad, sanitarios, bomberos o agentes forestales.

A la hora de garantizar una respuesta eficaz también es importante el papel que desempeñan otras herramientas con las que cuenta Madrid112, como la aplicación *My112,* para teléfonos móviles, o el servicio de teletraducción, que permite coordinar las emergencias hasta en 80 idiomas, para atender a las diferentes nacionalidades que viven o visitan nuestra región.

TECNOLOGÍA EN LA EMERGENCIA

El sistema de Emergencias Madrid112 cuenta también con la posibilidad de localizar al llamante mediante una serie de *puntos singulares* que facilita el propio solicitante de ayuda. Estos puntos pueden ser un centro de mayores, iglesias, colegios, centros comerciales, una torre, etc. De esta manera, si el ciudadano no sabe exactamente dónde está, puede informar al operador de lo que está viendo en ese momento. Estos datos servirán para identificar el lugar de la emergencia.

Por otra parte, todos los vehículos de nueva homologación fabricados en la Unión Europea deben contar con un localizador (sistema *e-call*), que, ante un impacto del vehículo, activa automáticamente una llamada al centro de emergencias. Así se conocen automáticamente las coordenadas del lugar donde se ha producido el siniestro.

A esto se añade el sistema automatizado que revisa las llamadas al 112 en las que no se detecta la voz de quien llama, incorporado el pasado año, con el objetivo de comprobar si realmente se trata de una emergencia. Este protocolo de actuación da una segunda oportunidad a las llamadas al 112 en las que quien llama no ha conseguido hablar con el operador a causa de algún problema físico. Cuando esto sucede, no se abandona la llamada, sino que se revisa automáticamente para poder atender la urgencia si la hubiera.

La Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid112 cuenta con presencia en las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube donde, a través de mensajes cortos y directos en formato audiovisual, se ofrecen informaciones de interés para el ciudadano de a pie, como las relacionadas con el tráfico, las condiciones atmosféricas y otras referidas a intervenciones de los miembros participantes en las emergencias.