

Concedida por AENOR

Madrid 112 consigue la certificación ISO en Gestión de Emergencias

- Es el único centro 112 de España que posee esta certificación de forma completa
- El centro de emergencias regional busca seguir mejorando un servicio que goza desde hace años del reconocimiento de los madrileños

19 de noviembre de 2017.- Madrid 112 ha conseguido la certificación de Gestión de Emergencias según la norma UNE ISO 22320 por parte de AENOR, lo que le convierte en el único centro 112 de toda España que cuenta con esta certificación de forma completa.

La norma UNE ISO 22320, aplicable a cualquier tipo de organización, ya sea pública, privada, gubernamental o sin ánimo de lucro, recoge las mejores prácticas mundiales para dar una respuesta eficaz a situaciones de emergencia abarcando, entre otros campos, el mando y control, la información operacional, el apoyo a las decisiones, la trazabilidad, la interoperabilidad, la gestión de la información o la coordinación y cooperación en el seno de la organización.

Las organizaciones que implantan una gestión de emergencias según esta norma internacional, como Madrid 112, desarrollan y mejoran sus capacidades en todo tipo de respuestas ante emergencias de cualquier dimensión, desde un incidente o una crisis hasta interrupciones de la actividad o desastres; ofrecen información veraz y fiable, ya que establecen procesos de gestión de información y datos; minimizan los malentendidos, al establecer una base de coordinación y cooperación entre las partes implicadas; y llevan a cabo una gestión más eficiente de los recursos compartidos.

REFERENTE EN EUROPA

Con esta certificación, Madrid 112 se mantiene como referente entre los centros de emergencia europeos. Algo que ha conseguido gracias, sobre todo, a su apuesta por la calidad y por la actualización permanente y la renovación de sus desarrollos tecnológicos. Entre ellos destacan su nueva versión del Sistema Integral de Gestión de Emergencias (SIGE) o la aplicación My112, una *app* gratuita, disponible para *smartphones* con sistema iOS y Android, que permite hacer realizar una llamada al 112 en caso de necesidad y geolocaliza la posición exacta de la persona que precisa asistencia.



Comunidad
de Madrid

Oficina de Comunicación

Desde su puesta en marcha, el 1 de enero de 1998, Madrid 112 considera al ciudadano como centro y objetivo de toda su actividad, garantizando el respeto a su personalidad e intimidad y proporcionándole la mejor respuesta a sus demandas de emergencia.

Cada día, los trabajadores del Centro de Emergencias regional reciben una media de 12.500 llamadas, la mitad de ellas de ámbito sanitario. Su papel como primer eslabón de la cadena de las emergencias sigue siendo fundamental casi 20 años después.