

La delegación europea quiere conocer el modelo de coordinación de emergencias de la Comunidad de Madrid

Los cónsules de la UE visitan el Centro regional de Emergencias Madrid 112

- El 112 de la Comunidad de Madrid es un referente a nivel internacional en la gestión de emergencias
- Es el único Centro 112 de España que posee la certificación ISO en Gestión de Emergencias

4 de diciembre de 2017.- El Centro regional de Emergencias Madrid 112 ha recibido hoy la visita de 19 cónsules de la Unión Europea para conocer, de primera mano, el modelo de gestión de emergencias de la Comunidad de Madrid, que está considerado como uno de los más avanzados de Europa.

De hecho, Madrid 112 ha conseguido recientemente 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 y le mantiene como referente de los centros de emergencia europeos.

El director de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, Carlos Novillo, y la gerente de Madrid 112, Inés Berrio, han acompañado a la delegación consular, que ha podido comprobar el funcionamiento y gestión a través de un recorrido por las instalaciones, la proyección de un vídeo explicativo y la simulación de una llamada de emergencia. De esta forma, la representación europea ha podido conocer cómo trabajan los operadores de la Sala de Coordinación y cuál es la información básica y fundamental que deben aportar las personas que llaman al 112 en caso de una situación de emergencia.

Los cónsules se han mostrado muy interesados por el alto grado de desarrollo tecnológico con el que cuenta el Centro regional de Emergencias, cuya plataforma tecnológica está preparada para dar soporte de forma óptima a la totalidad de operaciones de la cadena: atención de llamadas, despacho, mando y control y servicios de apoyo.

SISTEMA DE TELETRADUCCIÓN

Otro aspecto que ha despertado el interés de la delegación europea ha sido el sistema de teletraducción, operativo las 24 horas del día, los 365 días del año. El sistema permite la atención en 80 idiomas así como en algunos dialectos como el wolof, el vietnamita, el bengalí o el urdu paquistaní, entre otros.

Cuando el operador atiende una llamada en algún idioma que no entiende, teclea una clave en el ordenador de su puesto de trabajo que hace que la conversación se amplíe a una tercera banda, que es el servicio de teletraducción donde, de forma inmediata, comienza la traducción de la conversación, tanto de la persona que llama al operador como viceversa.

El acto de hoy se enmarca en el programa de visitas guiadas que la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112 promueve y que, cada año, atrae a numerosas delegaciones internacionales y nacionales interesadas en conocer el funcionamiento de las instalaciones de Madrid 112, convertidas en un referente de seguridad, no sólo por la atención a las llamadas de los ciudadanos sino por la coordinación de todos los cuerpos de seguridad que intervienen en la resolución de la emergencia.

En esta línea se enmarca la creación y puesta en marcha por parte del Gobierno regional de la Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112, cuyo modelo organizativo supone una mayor eficacia en la respuesta ante emergencias, al integrar y coordinar todos los servicios operativos de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de seguridad y emergencias.

El pasado mes de noviembre, el director de la Agencia, Carlos Novillo, presentó este nuevo modelo a los cónsules europeos durante un encuentro de trabajo en la Oficina del Parlamento Europeo en España.