



■ Nota de premsa ■

El CAT112 guardonat amb dos premis als ContactCenter Awards per l'APP per a persones sordes i pel desenvolupament tecnològic en l'atenció al ciutadà

El **Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència al Telèfon 112 de Catalunya, CAT112**, ha estat guardonat amb **dos premis Platinum ContactCenter Awards** que premien els millors serveis d'atenció al client. Els guardons van ser entregats al director del CAT112, David Ciudad, en un sopar celebrat anit a Madrid.

En el transcurs de la vetllada, el CAT 112 va rebre el premi "Solución IT en Emergencias", juntament amb Avaya, i el premi "Desarrollo Externo Omnicanal", juntament amb Telefónica pel reforç que significa a l'atenció al ciutadà el desenvolupament de l'APP per a persones sordes que es va posar en marxa el desembre de 2013 i que es distribueix de forma conjunta amb la Federació de Sords de Catalunya FESOCA.

El **telèfon d'emergències CAT112** centralitza totes les trucades d'emergències que afecten a la policia de la Generalitat, els Bombers de la Generalitat, el Sistema d'Emergències Mèdiques, Agents Rurals i Protecció Civil de Catalunya. El telèfon d'emergències 112 funciona les 24 hores del dia els 365 dies de l'any, és gratuït i comú a tota la Unió Europea. L'any passat va atendre 2,8 milions de trucades.

Telefónica, dins de la seva col·laboració amb el CAT112, va desenvolupar una APP per a telèfons intel·ligents que permetés a les persones sordes comunicar una emergència amb les mateixes condicions que una persona no sorda que pugui parlar amb els operadors del telèfon d'emergències. L'APP premiada està basada en pictogrames que recullen les principals i més comunes emergències que fan que els ciutadans truquin al Telèfon 112. Els pictogrames, que també inclouen vídeos en llengua de signes per saber a què es refereixen, estan agrupats en tres apartats: policials, de salvaments i extinció d'incendis i sanitàries.

Els pictogrames, agrupats en els 3 apartats esmentats (policial, bombers i SEM) indiquen situacions com: maltractaments, agressió, baralla, desaparició, robatori, suïcidi, accident de cotxe, cotxe avariàt, incendi, fuga de gas,



inundació, intoxicació, no poder respirar, cremada, dolor al pit, part, ennuegament, ferida, convulsions, vòmit/mareig, febre, nen malalt, caiguda/fractura i un genèric "altre". Cada pictograma inclou consells per minimitzar el risc mentre no arriben els serveis d'emergències.

La FESOCA, com a ONG representativa del col·lectiu de persones sordes de Catalunya, és l'encarregada de fer la distribució entre les persones sordes i en difon l'ús entre aquest col·lectiu. Només les persones sordes poden ser usuàries d'aquest servei.

El servei que ofereix el CAT 112 ha rebut enguany un altre reconeixement, en ser guanyador del **premi europeu Outstanding Emergency Call Centre** en reconeixement al bon servei en l'atenció al ciutadà que atorga l'Associació Europea del Número d'Emergències 112 (EENA en les seves sigles en anglès). El premi va ser entregat el mes d'abril a Varsòvia.

Barcelona, 27 de juny de 2014