

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

**PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
 INTERIOR Y JUSTICIA**

RELACIONES CIUDADANAS E
 INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
 AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

112-SOS Navarra atendió un millón de llamadas en 2018

Hoy se celebra el Día Europeo del Teléfono de emergencias 112, número unificado en la Unión Europea

Lunes, 11 de febrero de 2019

El teléfono de emergencias de Navarra, 112-SOS Navarra, atendió una media de 2.774 llamadas al día a lo largo de 2018, un 3,08% más que en el año 2017. El año finalizó con la recepción de más de un millón de llamadas, concretamente 1.012.584, según los datos facilitados por el Servicio de Protección Civil del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, del que es responsable la consejera María José Beaumont, con motivo de la celebración durante la jornada de hoy del Día Europeo del Teléfono de Emergencias 112.



Infografía del balance de llamadas atendidas.

El número de teléfono 112 está estandarizado desde 1992 en la Unión Europea como único número para atender emergencias de todo tipo: sanitarias, accidentes viales, laborales u otros, incendios forestales y urbanos, asistencias técnicas, urgencias medioambientales, policía, violencia de género, etc.

En el caso de Navarra, un equipo de alrededor de 60 operadoras y operadores, 7 jefas de sala, 25 médicos coordinadores y un responsable del Servicio de Bomberos, trabaja tras el teléfono 112 atendiendo durante las 24 horas del día todas las emergencias que puedan surgir. El Centro de Mando y Control de Policía Foral también está conectado a la Sala 112 a través del Sistema Gestor de Emergencias.

193.759 recursos movilizados

La Sala de SOS Navarra canaliza todas las llamadas recibidas en el teléfono 112-SOS Navarra y moviliza los recursos que resulten necesarios para atender cada emergencia. Así, en 2018 ha gestionado un total de 293.705 incidentes, mientras que se han movilizado 193.759 recursos de los diferentes servicios de emergencia.

Esta movilización de recursos se distribuyó en equipos sanitarios de atención primaria en 113.348 ocasiones, Ambulancias de Soporte Vital Básico en 36.571, Ambulancias de Soporte Vital Avanzado (medicalizadas) en 7.593, patrullas de la Policía Foral en 24.508,

dotaciones de Bomberos en 10.892 y medios aéreos en 627.

En lo que respecta a la tipología de las llamadas, de las 1.012.584 atendidas, 848.435 correspondieron a llamadas directas al teléfono de emergencia 112, 120.607 fueron recibidas a través de la Policía Foral y otras 43.542 a través del sistema de tele-asistencia o medallón del que disponen personas dependientes. Respecto a las llamadas salientes, 325.152 fueron a recursos propios y 108.081 se derivaron al CMC de Policía Foral.

El mayor número de llamadas se recibió en el mes de enero con un total de 91.011, seguido de julio con 89.853 y junio con 87.083 llamadas atendidas. En relación a los horarios, cabe destacar que la mayoría de llamadas se produjo en horario vespertino.

Nuevo sistema de telefonía

Del total de llamadas atendidas, el 74,53% fueron adecuadas, 16,37% fallidas, 7,68% informativas y un 2,42% maliciosas. Protección Civil confía en reducir este año el porcentaje de llamadas fallidas con el nuevo sistema de telefonía implantado hace dos meses, ya que, en parte, se debían al mal funcionamiento de la central anterior, que databa de 2001 y se había quedado obsoleta.

El nuevo sistema mejora la atención que recibe la ciudadanía, la seguridad de las llamadas y la eficiencia y capacidad de respuesta, tanto ante urgencias ordinarias como ante posibles grandes emergencias, ya que permite habilitar líneas telefónicas y puestos de atención extraordinarios.

La implantación de este sistema telefónico culmina un trabajo de renovación llevado a cabo en el Centro SOS Navarra 112, ya que se han modificado la distribución y organización de la Sala 112, se ha habilitado una nueva sala de formación con más capacidad y se han renovado completamente los equipos y puestos de trabajo.

Recomendaciones

La directora de Protección Civil, Isabel Anaut, ha aprovechado la celebración de este Día Europeo para recomendar a la ciudadanía que intente mantener la calma cuando se pone en contacto con el 112 para responder adecuadamente a las preguntas que se planteen: datos de contacto, localización, situación de la emergencia así como el contexto. En su opinión, "aportar correctamente estos datos es de vital importancia para una adecuada localización del incidente o para detectar la gravedad del mismo en situaciones como infartos o ictus".

Asimismo, señala la conveniencia de enseñar a los menores, desde muy temprana edad, a llamar a los servicios de urgencia en caso de necesidad, "tal y como quedó patente la pasada semana cuando la llamada de una niña de 7 años al 112 salvó la vida de su madre".

Por último, recuerda que es fundamental realizar un uso correcto del 112, al objeto de minimizar las llamadas no procedentes, que pueden restar recursos para la atención de los casos urgentes, tal y como se insistió en la [campaña institucional](#) presentada por la consejera Beaumont hace poco más de un año.

En este sentido, es importante no llamar al 112 para informarse de temas que no son de emergencias, ya que existen otros teléfonos o webs disponibles para solicitar información relativa a:

- Servicio de Atención Ciudadana (012 o 948012012)
- Información sobre carreteras: 848 423 500 / carreteras.navarra.es
- Consultas de información y consejo sanitario: 948290290
- Farmacias de guardia: 948226000
- Quema de rastrojos: 848426040 / autorizacionquemas.navarra.es
- Información meteorológica: meteo.navarra.es