

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E  
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## El teléfono 112-SOS Navarra atendió en 2016 casi 3.000 llamadas al día

*Mañana sábado se conmemora el Día europeo de este número, a través del cual el Gobierno de Navarra coordina recursos de emergencias, sanitarios y policiales*

Viernes, 10 de febrero de 2017

El teléfono de emergencias 112-SOS Navarra atendió el pasado año 1.064.013 llamadas, un 2,5% más que durante 2015, con una media de 2.900 al día y siendo los meses de julio, agosto y diciembre cuando más llamadas recibió, según se deduce de la Memoria 2016 realizada por el Servicio de Protección Civil adscrito al Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia.

Mañana sábado, 11 de febrero (11 del 2), se conmemora el Día europeo del número único de emergencias 112, que fue empleado en 919.116 ocasiones en Navarra durante el pasado año. El resto de llamadas atendidas por SOS Navarra se recibieron a través del servicio de telearma (medallón) para personas mayores, un total de 41.067, y de la Policía Foral, que derivó 103.830 llamadas de ciudadanos y ciudadanas que habían marcado su número de teléfono.

Del total de llamadas atendidas, una de cada tres (el 32,5%) estaba relacionada directamente con una emergencia, además de otro 17,45% adicional que fueron llamadas realizadas por otras personas sobre los mismos incidentes por los que habían alertado antes otros ciudadanos o ciudadanas.

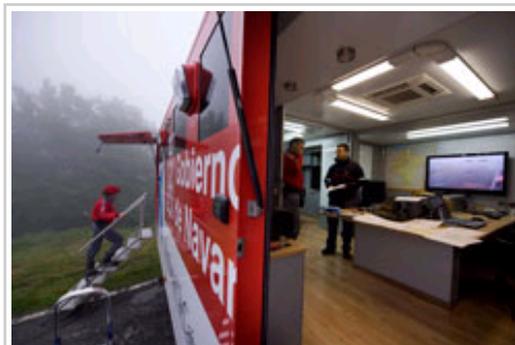
Entre los recursos y el personal movilizados con mayor frecuencia para atender estas emergencias destacan los equipos sanitarios de atención primaria (que fueron necesarios en 105.617 intervenciones), las



Uno de los helicópteros de SOS Navarra con un bombero a bordo.

ambulancias convencionales (36.892), las unidades de la Policía Foral (15.314), los bomberos (10.978) y los servicios de ambulancia medicalizada (7.962). En 649 de las intervenciones fue necesario el uso de medios aéreos y en 14.588 otro tipo de recursos.

Por otra parte, casi tres de cada diez llamadas (el 28,8%) que se reciben anualmente en este teléfono no se corresponden con una emergencia sino con preguntas más propias del servicio de atención ciudadana del Gobierno de Navarra (teléfonos 012 o 948 012 012), con bromas de personas que realizan un uso inconsciente de este recurso o con llamadas que al ser respondidas no hay ningún interlocutor o ha colgado el teléfono. A pesar de que este porcentaje de llamadas improcedentes es inferior al de otras regiones, desde SOS-Navarra insisten en la responsabilidad de la ciudadanía para hacer un buen uso del teléfono 112 y no dificultar que la verdadera emergencia sea rápidamente atendida.



El Puesto de Mando Avanzado de SOS Navarra.

El resto de llamadas atendidas (el 21,1%) son aquellas que realizan a SOS Navarra los recursos movilizados para coordinarse, informar o solicitar refuerzos, entre otras posibilidades.

### **El funcionamiento del 112-SOS Navarra**

Medio centenar de operadores y operadoras, coordinados por ocho jefas de sala, atienden las llamadas recibidas en el 112 durante las 24 horas de todos los días del año. Trabajan además acompañados por un equipo de unos 30 médicos y médicas.

El Centro de Gestión de Emergencias canaliza todas las llamadas recibidas y moviliza los recursos sanitarios, de emergencia o policiales que sean necesarios. Cuenta con diez puestos para operadores, tres para el personal médico, dos para coordinación y uno de gestión. En ellos se maneja un sistema informático para la gestión de las emergencias del que destacan tres pantallas. La primera está destinada a la recepción de las llamadas, la segunda al control de los recursos movilizados y la tercera de apoyo a la gestión de incidentes.

### **El Servicio de Protección Civil**

El 112-SOS Navarra se encuadra dentro del Servicio de Protección Civil de la Dirección General de Interior. Este Servicio también realiza otras actuaciones relacionadas con la prevención de riesgos; la elaboración de planes ante emergencias a nivel regional y la homologación de otros locales; la gestión de convenios con otras entidades (instituciones o voluntariado) para la atención de emergencias; o la planificación de recursos de apoyo a la Protección Civil como radiocomunicaciones y telecomunicaciones.

Otras actividades son la coordinación de los dispositivos de emergencias en eventos multitudinarios como las dos Javieradas, el Nafarroa Oinez y actos deportivos como la carrera Extrem Bardenas, la marcha cicloturista Larra-Larrau u otros celebrados en el Circuito de Navarra, en Los Arcos. El Servicio de Protección Civil también colabora y realiza un seguimiento del dispositivo de prevención y de atención a personas heridas en los encierros de San Fermín; y da cobertura a las acampadas juveniles al aire libre estivales en casos de fenómenos meteorológicos adversos.

En 2016 también se han realizado 62 simulacros en diferentes empresas u organismos públicos con la finalidad de ensayar la respuesta ante posibles emergencias. Entre ellos destacan los desarrollados en el Aeropuerto de Pamplona-Noáin, por un accidente aéreo; en el centro comercial La Morea, por atentado terrorista; en la Escuela de Enfermería; y en el centro de logística de Decathlon.

Por último, el Servicio de Protección Civil ha gestionado los convenios de colaboración con grupos de personas voluntarias como los siete parques de bomberos voluntarios (Aoiz, Bera, Goizueta, Isaba, Leitza, Lesaka y Valcarlos), tres agrupaciones municipales de Protección Civil (Cintruénigo, Milagro y Tudela), la Cruz Roja, DYA, el Colegio Oficial de Psicólogos de Navarra (Equipo de intervención en

catástrofes), el Equipo de Búsqueda, Salvamento y de Protección del Medio Ambiente (EBYS Navarra), la Federación Navarra de Espeleología (Grupo de Espeleosocorro), el Grupo de Perros de Salvamento de Navarra; y la Federación Navarra de Deportes de Montaña y Escalada.