

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

SOS Navarra y Policía Foral implantan un nuevo sistema de telefonía

Mejorará la seguridad en las llamadas y la capacidad de respuesta, tanto ante urgencias ordinarias como ante grandes emergencias, pero no afecta a la ciudadanía ya que se mantiene el número 112

Lunes, 10 de diciembre de 2018

El Centro de Gestión de Emergencias del 112-SOS Navarra y el Centro de Mando y Coordinación de Policía Foral (CMC) han implantado un nuevo sistema que afecta tanto a las comunicaciones telefónicas como a las comunicaciones por radio, pero no así a la ciudadanía ya que se mantiene el 112.

Junto con la nueva telefonía, se ha establecido también en SOS Navarra el sistema de llamada automática de vehículos eCall. En los próximos días este nuevo sistema se implantará en el Centro de Control de Conservación de Carreteras (C4) de Obras Públicas.

El 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. La central anterior, que databa de 2001, se había quedado obsoleta en cuanto a funcionalidad y, por otro lado, sin posibilidad de renovar el mantenimiento de algunos de sus componentes, por lo que una posible avería podía conllevar fallos en la telefonía o en el rendimiento del sistema.

La nueva infraestructura ofrece, entre otras cuestiones, la posibilidad de ampliar el número de personas usuarias del sistema, de manera que, por ejemplo, ante una gran emergencia se puedan habilitar líneas telefónicas y puestos de atención extraordinarios.

Permite introducir nuevas funcionalidades que faciliten la conexión con el 112 a través de diferentes aplicaciones para dispositivos móviles o



Cartel de la campaña de sensibilización del uso del teléfono 112.

envíos de mensajes de texto, y se han integrado también en este nuevo sistema la red de radio TETRA del Gobierno de Navarra y el sistema de teleasistencia (medallón) para personas mayores.

Según señalan desde el Servicio de Protección Civil, el nuevo sistema dispone de componentes redundantes en sus elementos críticos para asegurar la atención de llamadas en caso de fallo. Además, dispone de un procedimiento de grabación “tecnológicamente moderno”, que “garantiza un alto nivel de seguridad en la atención y gestión de las llamadas”.

Nuevas funcionalidades

Un equipo de trabajo formado por personal técnico del Servicio de Protección Civil, del CMC de la Policía Foral y del Servicio de Infraestructuras Tecnológicas y Centro de Soporte de la Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública, ha trabajado desde 2016 en el proyecto. El Gobierno, a propuesta de la consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia María José Beaumont, aprobó en sesión de 26 de julio de 2017, autorizar la sustitución de la telefonía principal del Sistema de Gestión de Emergencias de SOS Navarra (112 y CMC) durante 2018. La misma fue adjudicada, tras el correspondiente procedimiento abierto, a la empresa Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U. por 647.699,69 euros.

El equipo de trabajo ha trabajado posteriormente con desarrollos técnicos y pruebas en entornos de preproducción, producción y formación al personal operador, jefes de sala, médicos coordinadores de SOS Navarra y policías forales del CMC, hasta llegar a la sustitución del sistema antiguo por el nuevo en los dos centros el pasado 26 de noviembre.

Tras unos primeros días de ajustes en su funcionamiento y configuración, el sistema se encuentra funcionando ya de manera estable y fluida.

La implantación del 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.

Buen uso del 112

El teléfono de emergencias de Navarra, 112-SOS Navarra atendió una media de 2.672 llamadas al día a lo largo de 2017 al recibirse un total de 975.479 llamadas. Un equipo de alrededor de 50 operadoras y operadores, 7 jefas de sala y 25 médicos coordinadores, además de un responsable del Servicio de Bomberos, trabaja tras el teléfono 112 atendiendo durante las 24 horas del día todas las emergencias que surjan. Además, el CMC de Policía Foral y el Centro de Control de Conservación de Carreteras de Obras Públicas están también conectados a la Sala 112 a través del sistema gestor de emergencias.

Protección Civil recuerda a la ciudadanía la importancia de mantener la calma en situaciones de urgencia o emergencia para poder responder adecuadamente a las preguntas que se planteen: datos de contacto, localización, situación de la emergencia, así como el contexto. Aportar estos datos es de vital importancia de cara a poder movilizar cuanto antes los recursos más adecuados e incluso detectar, en el caso de llamadas de urgencia sanitaria, si se trata de un ictus o un accidente cardiovascular, casos en los que la detección temprana resulta vital.

Además, con el objetivo de promover un uso correcto del teléfono de emergencia, se recuerda que existen otros teléfonos a los que hay que llamar en lugar de al 112 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.