

**martes, 10/02/2009**

Política Territorial, Justicia e Interior

## **Europa celebra el Día del teléfono de emergencias 112, una herramienta que ya está operativa en todos los Estados miembros**

**El departamento de Política Territorial, Justicia e Interior gestiona el servicio en Aragón**

**El Centro de Emergencias SOS Aragón participó durante 2008 en cerca de 61.000 incidentes con una media diaria de 167**

**NP0278/2009 Fotos: G.M.**

 [archivo adjunto](#) [j090210\\_AR.jpg](#) [j090210\\_1AR.jpg](#)

Europa celebra el miércoles, 11 de febrero, el Día Europeo del teléfono de emergencias 112, un servicio que ya está operativo en todos los Estados miembros de la UE después de que Bulgaria lo activara en diciembre del año pasado. La unificación de un número de emergencias para todos los estados ha supuesto un importante paso para que los ciudadanos puedan ser atendidos de una forma rápida y eficaz en caso de necesitarlo. En Aragón, el 112 se gestiona, desde el 31 de enero de 1998, a través del Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón, adscrito al departamento de Política Territorial, Justicia e Interior. El servicio es gratuito y funciona 24 horas todos los días del año.



El cometido principal del Centro es la movilización y coordinación de los diferentes servicios que deben intervenir ante la llamada de un ciudadano para cada emergencia específica. Tanto la tecnología como los trabajadores están preparados para responder con la mayor rapidez y eficacia ante cada llamada de urgencia.

Además de coordinar y movilizar efectivos, el Centro de Emergencias cuenta con un recurso propio de enorme importancia para la gestión de determinadas incidencias: los dos helicópteros del 112, con base en Zaragoza y en Teruel, que garantizan la mayor brevedad en la respuesta de emergencias graves y la intervención en lugares de difícil acceso.

El Centro de Emergencias 112 SOS Aragón estrenó en 2006 unas modernas dependencias ubicadas en el Edificio Pignatelli. Estas instalaciones están dotadas de los sistemas tecnológicos y las aplicaciones informáticas más avanzadas en la coordinación y gestión de emergencias. La inversión alcanzó los 4,2 millones de euros.

La zona más amplia y que constituye el eje central de las instalaciones es la sala de control u operaciones. En esta dependencia trabajan los operadores de atención de llamadas que cuentan con 17 puestos informáticos. La sala además puede acoger el trabajo de los técnicos especialistas de los diferentes servicios de emergencias.

Además de la sala de control, el Centro alberga una sala de crisis para reuniones de coordinación ante los incidentes que las requieran, además de una sala técnica y un área reservada para el descanso de los trabajadores.

El Centro de Emergencias 112 SOS Aragón incorpora las más modernas tecnologías al servicio de la gestión de la emergencia, lo que garantiza la movilización más rápida y eficaz de los distintos actores implicados para cada tipo de emergencia (policía, bomberos, helicóptero 112 o servicios sanitarios).

### **Estadísticas de 2008**

El Centro de Emergencias 112 SOS Aragón gestionó durante el pasado año un total de 60.881 incidencias, con una media diaria de 167. Desde su puesta en funcionamiento, en enero de 1998, la sociedad aragonesa ha ido asumiendo estos tres dígitos del 112 como referente de los servicios de urgencias y emergencias de Aragón.

Mediante una simple llamada a este número de teléfono gratuito, el ciudadano puede requerir cualquier tipo de servicio de urgencia en materias tales como la seguridad ciudadana, la extinción de incendios y salvamento, asistencia sanitaria y de protección civil. En este sentido, durante el pasado año, y según la pauta habitual, las incidencias de origen sanitario han sido las que acumularon un mayor porcentaje con un 28,5 % y un total de 17.350. Entre ellas las asistencias médicas en el propio hogar y en la vía pública son las más cuantiosas.

Como segunda causa se mantiene, en orden de importancia en cuanto a su volumen, las emergencias relacionadas con la

seguridad que suponen el 20,3% con un total de 12.409. Las más frecuentes suelen ser desordenes públicos, robos e infracciones del tráfico.

Los accidentes ocupan la tercera posición con un total de 9.786 y un porcentaje del 16,07 %. Destacan en esta categoría los siniestros de tráfico y los accidentes de tipo personal. El resto de incidencias se deben a percances en carretera o vía pública, rescates y búsquedas, inundaciones o factores meteorológicos, entre otros aspectos.

En total el Centro de Emergencias SOS Aragón-112 ha gestionado 734.560 llamadas durante el 2008, con una media diaria de 2012. Los meses del verano, julio y agosto, han sido los que han aglutinado un mayor número de llamadas con 70.430 y 75.594, respectivamente. Para que esto sea posible, el Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón, instalado físicamente en el Edificio Pignatelli, sede del Gobierno de Aragón en Zaragoza, cuenta con una dotación de 31 profesionales que gestionan la coordinación de las incidencias durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Durante el pasado año, y ante la celebración de la Exposición Internacional Zaragoza 2008, que supuso un total de 128 incidentes gestionados y 172 llamadas, el Centro adoptó una serie de medidas entre ellas, como sistema novedoso, la tele traducción que elimina las barreras lingüísticas en 42 idiomas. Un método que facilita a las operadoras del 112 la comunicación con las personas extranjeras que hacen uso de este teléfono de emergencia ante cualquier incidencia.

Con este sistema de tele traducción se puede dar una respuesta inmediata durante las 24 horas de los 365 días del año en cinco idiomas: francés, inglés, alemán, rumano y árabe. El idioma chino tiene disponibilidad inmediata, pero en un horario más reducido de lunes a viernes. Para el resto de idiomas se dispone de un periodo de tiempo de localización del traductor concreto en el que se incluyen idiomas como el finés, farsi, bambara, suniki, urdu, mandinca o armenio.

[Imprimir](#)

[Cerrar](#)