



## 4. IMPULSO Y CONTROL DE LA ACCIÓN DE GOBIERNO

### 463. Preguntas para respuesta escrita

**PE/007830-02** *Contestación de la Junta de Castilla y León a la pregunta para respuesta escrita formulada por la Procuradora Dña. María Belén Rosado Diago, relativa a número de llamadas al 112 durante los días 6 y 7 de enero, publicada en el Boletín Oficial de estas Cortes, n.º 372, de 14 de febrero de 2018.*

#### PRESIDENCIA

De conformidad con el artículo 64 del Reglamento de las Cortes de Castilla y León, se ordena la publicación de las Contestaciones de la Junta de Castilla y León a las preguntas para respuesta escrita, PE/007625, PE/007630, PE/007638, PE/007660, PE/007668, PE/007698, PE/007703, PE/007708, PE/007710, PE/007718, PE/007719, PE/007783 a PE/007785, PE/007792 a PE/007796, PE/007798 a PE/007800, PE/007808, PE/007809, PE/007811, PE/007816, PE/007820, PE/007821, PE/007823, PE/007824, PE/007829 a PE/007836, PE/007842, PE/007843, PE/007846 a PE/007851, PE/007853 a PE/007863, PE/007865, PE/007867, PE/007879 a PE/007881, PE/007885 a PE/007887, PE/007890, PE/007891, PE/007894, PE/007896, PE/007900 a PE/007908, PE/007920 a PE/007922, PE/007924 a PE/007977, PE/007983, PE/007984, PE/007986 a PE/007989, PE/007992 a PE/007994, PE/008012, PE/008019, PE/008021 a PE/008055, PE/008059, PE/008060, PE/008106, PE/008107, PE/008109 a PE/008111, PE/008113, PE/008115 a PE/008119, PE/008121, PE/008123, PE/008127, PE/008128, PE/008131 a PE/008136, PE/008141, PE/008143 a PE/008145, PE/008148, PE/008149, PE/008151, PE/008153 a PE/008155, PE/008158, PE/008159, PE/008162 a PE/008166, PE/008169 a PE/008171, PE/008173, PE/008174, PE/008176, PE/008178, PE/008183, PE/008184, PE/008191, PE/008193, PE/008194, PE/008198 a PE/008200, PE/008202, PE/008204, PE/008205, PE/008227, PE/008230, PE/008233, PE/008238 a PE/008242, PE/008249 a PE/008256, PE/008262, PE/008263, PE/008285, PE/008299, PE/008300 a PE/008303, PE/008306 a PE/008314, PE/008316, PE/008319, PE/008320, PE/008336 y PE/008343, publicadas en el Boletín Oficial de las Cortes de Castilla y León. En la sede de las Cortes de Castilla y León, a 2 de abril de 2018.

LA PRESIDENTA DE LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN,  
Fdo.: Silvia Clemente Muncio

Contestación a la Pregunta Escrita número 0907830 formulada por D.<sup>a</sup> Belén Rosado Diago, Procuradora perteneciente al Grupo Parlamentario Ciudadanos de las Cortes de Castilla y León, relativa a llamadas al 112 durante los días 6 y 7 de enero.

Los días 6 y 7 de enero se recibieron 7.606 y 9.332 llamadas, respectivamente, siendo las franjas horarias de mayor concentración desde las 17:00 horas del día 6 hasta las 02:00 del día 7, con un total de 6.031 llamadas. Las llamadas se atienden por orden de entrada, pasando a cola cuando todos los operadores están ocupados, por lo que cuando un alertante cuelga antes de ser atendido y vuelve a realizar una llamada ésta vuelve al



final de la cola incrementándose el tiempo de espera de manera proporcional a las veces que se cuelga y se vuelve a llamar. Los días 6 y 7 de enero muchos de los alertantes desistían antes de ser atendidos o llamaban de manera repetida, incrementándose con ello el número de llamadas pero no el de emergencias reales, de forma que del total de llamadas recibidas fueron atendibles 4.613 el día 6 y 4.343 el día 7.

El día 5 de enero, ante la previsión meteorológica adversa, la Agencia de Protección Civil procedió a la declaración de Alerta, iniciándose en ese momento la adopción de medidas para atender las incidencias, ejecutándose de forma proporcionada a la demanda generada por el episodio de nevadas. El 1-1-2 trabajó a máxima capacidad operativa del Centro de Emergencias, permaneciendo plenamente operativas tanto la centralita como la plataforma tecnológica y comunicando en tiempo real las emergencias a los organismos de intervención, reforzándose el operativo con 15 operadores, doblando el número de operadores habitual ante la excepcionalidad de la situación, sumándose otros 10 que, de forma voluntaria y siempre respetando los derechos y descansos de los operadores, prolongaron sus turnos de trabajo.

El tiempo medio de gestión de llamadas, que habitualmente no llega a un minuto, se prolongó esos días hasta dos minutos, como consecuencia de factores como la prolongación de las conversaciones ante la incertidumbre de la situación, el colapso de las comunicaciones de otros organismos intervinientes con los que debe comunicar el 1-1-2, especialmente Guardia Civil, o los propios alertantes que ante el colapso del 011 de información sobre el estado del tráfico dirigían sus llamadas al 1-1-2. Tanto los sistemas de comunicaciones como la plataforma tecnológica funcionaron a pleno rendimiento y sin incidencias a pesar de la máxima carga de trabajo a la que se sometió el sistema, el gran número de incidentes gestionados, un 100 % superior al ordinario, y el elevado número de comunicaciones a organismos.

Valladolid, 12 de marzo de 2018.

EL CONSEJERO DE FOMENTO Y MEDIO AMBIENTE,  
Fdo.: Juan Carlos Suárez-Quíñones Fernández.