CORTES GENERALES

DIARIO DE SESIONES DEL

CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

COMISIONES

Año 2007 **VIII Legislatura** **Núm. 813**

NO PERMANENTE SOBRE SEGURIDAD VIAL Y PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. JORDI JANÉ I GUASCH

Sesión núm. 28

celebrada el miércoles, 18 de abril de 2007

Página

ORDEN DEL DÍA:

Celebración de las siguientes comparecencias para informar en relación con el estudio de la situación de los servicios de urgencia y emergencia 112:

— Del señor gerente del 112 Madrid (Herraiz Romero). (Número de expediente 212/001563.) **2**

Página

— **Del señor director gerente de la Agencia Navarra de Emergencias (Sainz Jiménez). (Número de expediente 212/001564.)** **4**

— **Del señor director del Centro de Urgencias y Emergencias 112 de la Junta de Extremadura (Ruiz Sanz.) (Número de expediente 212/001565.)** **8**

— **Del señor subdirector de emergencias de la Junta de Andalucía (Medrano García). (Número de expediente 212/001566.)** **12**

Se abre la sesión a las diez de la mañana.

El señor **PRESIDENTE:** Señorías, vamos a dar inicio a la Comisión de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados. Hoy iniciamos un ciclo de comparecencias acordado por unanimidad en la Mesa y portavoces de esta Comisión, que quiere abordar de manera expresa de qué forma se reacciona ante un accidente de tráfico y cuáles son todos los mecanismos, desde la sociedad civil y los poderes públicos, de reacción, de atención rápida al accidente de tráfico en nuestra sociedad; por tanto, este es el objetivo, realizar esta reflexión y también unas conclusiones sobre los aspectos que se puedan mejorar en esta cuestión de vital importancia, porque como todos sabemos, una atención rápida tras un accidente de tráfico puede salvar muchas vidas. Hoy iniciamos este ciclo de comparecencias y lo hacemos con los responsables de centros 112 o de servicios de emergencia de cuatro comunidades autónomas. Tal y como está fijado en el orden del día y de la Comisión, nos acompaña el gerente del 112 de Madrid, el director gerente de la Agencia de Navarra de Emergencias, el director del Centro de Urgencias y Emergencias 112 de la Junta de Extremadura y el subdirector de Emergencias de la Junta de Andalucía. Este sería el orden de las cuatro comparecencias. Para dar mayor agilidad a la sesión les daremos a los cuatro la palabra. Harán una exposición inicial no superior a 20 minutos; cuando terminen habrá un turno de portavoces y, después, los cuatro comparecientes podrán dar respuesta a los distintos aspectos que se hayan planteado. Por tanto, empezaremos según el orden del día fijado para la Comisión.

En primer lugar, tiene la palabra don Raimundo Herraiz Romero, gerente del 112 de Madrid.

El señor **GERENTE DEL 112 DE MADRID** (Herraiz Romero): Quiero, en primer lugar, expresar mi agradecimiento y estoy seguro que el del resto de los comparecientes por haber sido llamados a esta Comisión.

Los centros 112 juegan ya un papel muy importante en España, en la pronta y eficaz resolución de las emergencias. Si no estoy equivocado, esta es la primera vez que responsables de los centros 112 comparecen en el Congreso. La seguridad vial es uno de los temas que más preocupa a los centros de emergencia. Les puedo dar el dato que en el caso de la Comunidad de Madrid, el año pasado, los incidentes relacionados con tráfico, en su más amplia concepción, supusieron un 19 por ciento del total de las emergencias que tuvimos y gestionamos en el 112. Es cierto que las mejoras en las infraestructuras viarias que han acometido los diferentes gobiernos, tanto nacionales como autonómicos, han venido a reducir de forma significativa la siniestralidad de nuestras carreteras, y además medidas como el carné por puntos, las campañas de concienciación a través de los medios de comunicación, han apuntado también en esa dirección. Los vehículos cada vez son más potentes y más rápidos, pero también son más seguros y van incorporando los avances que la tecnología va permitiendo para incrementar la seguridad.

Desde este punto de vista, no hay mejor arma contra la siniestralidad que la prevención; yo creo que todos coincidimos en este punto. Esa prevención se realiza por múltiples vías, algunas de las cuáles acabo de mencionar, sin embargo, puede que la más efectiva sea la concienciación desde edades tempranas, la prevención, la concienciación en los colegios, eso acarrearía que en los centros 112 tuviéramos menos trabajo con los accidentes de tráfico. Unido a la prevención se encuentran los nuevos mecanismos que la tecnología pone a disposición de los fabricantes de vehículos, no solo para reducir la siniestralidad, sino también para paliar en la medida de lo posible las consecuencias de un accidente. Me estoy refiriendo en concreto a un proyecto europeo que tiene múltiples ventajas y también peligros, es el denominado proyecto *eCall.*

Me van a permitir que dedique por su especial interés, el grueso de mi intervención a este punto. He hablado con el resto de los comparecientes de los Centros 112 y todos estamos de acuerdo en la conveniencia de trasladar a la Comisión nuestra postura sobre cómo se ve este proyecto, y solicitar a la Comisión y a la Cámara su apoyo a la tesis que todas las comunidades autónomas hemos defendido de manera unánime. En la atención ante los accidentes de tráfico, básicamente todas las

comunidades autónomas seguimos el mismo patrón, con lo cual el resto de los comparecientes darán sobrada respuesta a esa pregunta. El proyecto *eCall,* consiste en instalar, como sabrán, en los vehículos sistemas automáticos de llamadas de socorro para cuando el vehículo sufre un accidente; se trata de sensores que nos van a permitir saber si el coche está sobre sus cuatro ruedas o boca abajo, nos van a dar la situación del vehículo, la temperatura del habitáculo, nos van a decir si uno de los ocupantes ha salido despedido; todos los datos que a través de esos sensores nos puedan aportar. Ese proyecto ha sido estudiado detenidamente por todas las comunidades autónomas y todas hemos coincidido en las bondades del mismo, que son muchas, pero también tiene sus debilidades, especialmente en el planteamiento. Por eso me parece muy importante poder trasladar hoy a esta Comisión las conclusiones que todas las comunidades autónomas, insisto, por unanimidad hemos extraído del proyecto *eCall* en las reuniones del Foro 112, celebradas por este orden en Madrid, Bilbao y Barcelona.

La primera conclusión es el posicionamiento favorable de las comunidades en el uso de las nuevas tecnologías para hacer la vida más fácil, más cómoda y más segura a los ciudadanos. La prueba más evidente es el grado de implantación y de desarrollo tecnológico que tienen los centros 112 en España; estamos a la cabeza de todos los centros 112 de la Unión Europea, por tanto, desde el punto de vista de fondo, apoyamos la finalidad de ese proyecto *eCall.*

En segundo lugar, hay que señalar que la experiencia española en gestión de emergencias en la última década ha manifestado que son mínimos los casos de vehículos accidentados que no han podido solicitar, por sí o por medio de terceros, ayuda a un centro 112. Cuando eso ha ocurrido, normalmente es porque el accidente se ha producido en alguna zona rural que no tiene cobertura de telefonía móvil; en ese caso, el proyecto *eCall* tampoco serviría de nada y si no hay cobertura no se puede lanzar la llamada de emergencia. Bajo esta premisa, a los centros 112 nos parece que, desde la órbita europea, a lo que se debería dar preferencia es a la potenciación territorial de las coberturas de los operadores de telefonía móvil para que no hubiese zonas ciegas, desde el punto de vista radioeléctrico, garantizar la universalidad del servicio de telefonía móvil en cobertura territorial y temporal en lo que se refiere al menos a la petición de auxilio.

En tercer lugar, el automóvil es un entorno que genera inseguridad respecto a los sistemas de telelocalización y telealarma, puesto que dichos sistemas requieren, entre otros aspectos, sensores y detectores de alarma muy seguros y precisos, así como sistemas de localización y transmisión de alarmas también seguros y de muy baja probabilidad de error. Nuestra experiencia en sistemas de telealarma en el sector del taxi en Madrid, nos indica que frente a una o ninguna llamadas reales al mes, que tengan un contenido de alarma detrás, se produce una media superior a las 2.000 falsas alarmas. Si esto ocurre con un parque controlado de algo más de 4.000 vehículos-taxi, qué no ocurriría si todos los vehículos llevaran embarcados sistemas de alarma automática; estaríamos hablando en el caso de Madrid capital —ayer estuve viendo que la media de vehículos por habitante es de 0,44 sobre una población estimada de unos 3 millones— de 1.400.000 vehículos, que si nos vamos a la proporción de alarmas que generan los taxis, que más o menos es del 50 por ciento del total del número de taxis, el número de alarmas que se generarían al mes sería de unas 700.000 llamadas falsas alarmas solo de Madrid capital; si extrapolamos esa cantidad a la Comunidad de Madrid, podíamos estar hablando de 1.400.0000 falsas alarmas mensuales. En el Centro 112 de Madrid atendemos una media de 500.000 llamadas al mes, con lo que eso nos bloquearía, nos evitaría atender un infarto, un incendio, o cualquier otro tipo de emergencias que venimos atendiendo regularmente. Tengamos en cuenta que el 65 por ciento del total de las llamadas que recibimos en los centros 112, tienen la consideración de improcedentes, es decir, no tienen detrás una emergencia real. Por lo cual, cualquier iniciativa que de algún modo venga a incrementar este porcentaje, va a afectar negativamente a la gestión de las incidencias reales de los ciudadanos.

En cuarto lugar, quiero recordar que la Ley de Seguridad Privada, cuando trata los sistemas de telealarma, en el ámbito de los domicilios o de los comercios y otros entornos privados de los ciudadanos, instalados en un medio más fiable que un automóvil, prohíbe de manera expresa la conexión de dichos sistemas con los servicios de emergencia públicos, y obliga que sean los centros de intermediación privados —las centrales de alarma— los que reciban y verifiquen la veracidad del aviso. Esta norma no es caprichosa, de ningún modo, sino que obedece a la necesidad de las administraciones de protegerse frente a lo que sería un aluvión de llamadas de falsas alarmas que haría inoperativos los servicios de emergencia. El mismo patrón que nuestra legislación exige para el ámbito de los domicilios, de las llamadas de emergencia en esos casos, se debe exigir para las llamadas de emergencia en el caso de los vehículos, máxime si tenemos en cuenta que no todas las viviendas tienen una alarma, pero en pocos años seguro que todos los vehículos la acabarán llevando. Hace 10 años el airbag era algo de los coches de gama alta y hoy llevan airbag todos los coches del mercado.

En quinto lugar, si bien los servicios en el 112 de las distintas comunidades autónomas emplean protocolos de actuaciones similares en el tratamiento de la tipología de las emergencias, no ocurre lo mismo con las plataformas tecnológicas sobre las que se soporta la prestación del servicio. Es un hecho, como pudimos comprobar en la conferencia que se celebró en Bruselas el pasado 12 de octubre sobre los 112 y la falta de estandarización tecnológica, que afecta a todos los países de la Unión Europea. Esto nos ofrece dudas, más que razonables, sobre cómo se puede pretender implementar un sistema

estándar de telealarma y de telelocalización sobre la base de un universo de soluciones distintas, carencias tecnológicas incluso en algunos países de ausencia absoluta del servicio 112. Desde el punto de vista de transmisión de datos en la marcación 112, en cuanto a los sistemas de telefonía móvil GSM y GPRS y UMTS desconocemos igualmente qué soporte de comunicaciones se pretende utilizar para unas comunicaciones de petición de auxilio, que ante todo han de ser rápidas, fiables y seguras.

Finalmente, la propuesta que se hizo por unanimidad desde los centros 112 de España sobre la base de la experiencia acumulada de los últimos años, es sustentar el servicio *eCall* sobre centros de intermediación, bien definidos desde los puntos de vista operativo, funcional y tecnológico, de modo que facilite la evacuación inmediata hacía los centros 112 de aquellas llamadas que verdaderamente se consideren de emergencia, filtrando el resto, que potencialmente serían miles diarias, mediante protocolos específicos de gestión. En este sentido, los centros 112 de España estamos dispuestos a contribuir con nuestra experiencia a la definición de los centros de intermediación, contribuyendo así a que la iniciativa *eCall* se convierta en una realidad europea útil y de consenso.

Con estas conclusiones, todas las comunidades autónomas, por unanimidad, aprobaron en las 37.ª Jornadas de directores generales y de responsables en materia de protección civil, celebradas en Murcia en mayo de 2006, una propuesta de resolución por la que se ratificaban unánimemente en las conclusiones recogidas en la reunión del Foro 112, del 16 de marzo de 2006 en Madrid. Añadía dicha propuesta de resolución —cito de manera literal—, que las comunidades autónomas con competencia en la planificación, implantación y gestión de dichos servicios de atención de emergencias, cuestionando el modelo propuesto por los gestores del proyecto, que rompe los criterios establecidos por la legislación actual para otros sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad ciudadana, instan a la Administración del Estado a la no ratificación de dicho proyecto mientras se mantenga el modelo propuesto, sin perjuicio de compartir los objetivos del proyecto que consideramos de gran interés. Murcia, 24 de mayo del 2006.

Señorías, no quiero extenderme más; espero haber sabido trasladar de forma adecuada la importancia que tiene este proyecto para nosotros, nuestra preocupación sobre el mismo, y cómo, de no imponerse la obligatoriedad de un centro de intermediación, esto puede ir contra la eficacia de los centros 112 en la atención del resto de las emergencias reales que tienen los ciudadanos cada día. En el caso de Madrid, por darles sólo un dato, estamos hablando de un centro que recibe 16.000 llamadas diarias.

Termino, reiterando mi agradecimiento por habernos invitado hoy aquí, y pidiendo el apoyo de esta Comisión a la postura que, insisto una vez más, de manera unánime hemos defendido todas las comunidades autónomas. Quiero hacer entrega a la Mesa de la propuesta de resolución que se aprobó por unanimidad por los responsables de Protección Civil de las distintas comunidades autónomas, para que obre en la documentación de la Comisión.

El señor **PRESIDENTE:** Gracias por la concreción y la comparecencia sobre esta propuesta del proyecto *eCall,* que puede ser de gran utilidad.

En segundo lugar, damos la palabra al señor don David Sainz Jiménez, director gerente de la Agencia Navarra de Emergencias, para informar sobre el mismo objeto de la comparecencia.

El señor **DIRECTOR GERENTE DE LA AGENCIA NAVARRA DE EMERGENCIAS** (Sainz Jiménez): Soy David Sainz; intervendrá también en mi turno el director general de Interior, quien me acompaña, por ser responsabilidad compartida de atención de emergencias y seguridad vial.

El señor **DIRECTOR GENERAL DE INTERIOR** (Rábade Iraizoz): Señor presidente, señorías, voy a procurar también a lo largo de esta exposición, apoyándome en un pequeño *Power Point* para que la apreciación en la pantalla sea útil, trasladarles el modelo de gestión 112, en concreto, aplicado a los accidentes de tráfico y en el marco de una política global, que en el caso del Gobierno de Navarra, se dispone sobre la reducción de la siniestralidad vial y de reducción de las consecuencias de esta siniestralidad vial, desde un planteamiento además de políticas integradoras, interdepartamentales e interadministraciones, incluso ya con unos resultados que consideramos también importantes.

Me sumo a la intervención del anterior compareciente, agradeciendo a esta Comisión la oportunidad que nos dan de poder exponer, en este caso el modelo de Navarra y poder hacer aportaciones que contribuyan a este objetivo común que antes les comentaba.

La Comunidad Foral de Navarra tiene algunas singularidades que, en nuestra opinión, son importantes para plantear lo que estamos haciendo allí y para futuros desarrollos en esta materia. En primer lugar, es una comunidad que administra el conjunto de la red de carreteras. El Gobierno de Navarra es titular de los 3.886 kilómetros de su red viaria y es el único caso en todo el Estado en que esto es así. Tenemos también otra singularidad importante: en la función de la vigilancia del tráfico y de la seguridad vial hay una gestión compartida entre los dos cuerpos policiales de tráfico presentes en nuestra comunidad, la Policía foral y la Guardia Civil, y también una singularidad —en mi opinión importante— que es que la atención de las emergencias, y dentro de ellas evidentemente la atención de los accidentes de tráfico, está al cargo de un organismo único, integrado en la Dirección General de Interior, la cual represento, que es la Agencia Navarra de Emergencias, cuyo gerente nos acompaña. Es un organismo autónomo de carácter

administrativo recientemente creado, que tiene la particularidad de coordinar en Navarra todos los servicios intervinientes, públicos, privados, de otro tipo de iniciativas no gubernamentales, etcétera, en la atención de emergencias y accidentes de tráfico, cuestión que consideramos un elemento muy importante para una gestión eficaz.

Por supuesto, el Gobierno de Navarra, asumió ya desde el año 2000, y especialmente desde el año 2005, el objetivo que la Unión Europea se había planteado en el Libro Blanco del transporte, que era reducir en el año 2010 al 50 por ciento el número de víctimas mortales en la red de carreteras europea, en la red por tanto foral, objetivo asumido por el Gobierno desde el año 2000, si bien con políticas quizás más incardinadas en cada uno de los departamentos, probablemente algo más inconexas en los primeros años. No obstante, sobre todo a partir del año 2005, con la aprobación por el Gobierno de Navarra del documento, La estrategia navarra de Seguridad Vial, y que cada año se articula a través de planes de acción anuales, se han integrado todas las políticas departamentales antes decía también de otras administraciones y pongo el énfasis en los ayuntamientos, para contribuir todos a este objetivo y por lo tanto remar todos en el mismo sentido.

Nuestra comunidad, y viendo también el contexto nacional y el contexto europeo, tenía una realidad en el año 2000 respecto al número de víctimas, en este caso mortales por accidentes de tráfico, 118, de las cuáles el 84 por ciento se registraron en la red interurbana y el resto en las vías urbanas y otras vías, fundamentalmente en los caminos y los ámbitos rurales. Desde el año 2000, el Gobierno de Navarra, ha ido integrando en sus distintas planificaciones sectoriales: Plan de Salud de la Comunidad, Plan de Salud Laboral de la Comunidad, que también es un abordaje de la siniestralidad vial, la Estrategia Navarra de Seguridad Vial, que antes decía, documentos también de planificación de distintos departamentos como son los planes anuales de reducción de puntos o tramos potencialmente peligrosos o de concentración de accidentes; ha ido integrando en esa planificación, y por tanto en la dotación de recursos, acciones activas, valga la redundancia, para tratar de reducir las consecuencias de esa siniestralidad vial, y todo ello también bajo la coordinación con las actuaciones que la Administración del Estado, en este caso la Dirección General de Tráfico, ha venido realizando. Habría que felicitarle por una que creo importante, pese a que en estas últimas fechas ha sido un elemento de debate público quizás negativo, que es la implantación de una herramienta, el carné por puntos, que tanto este Gobierno a nivel nacional como el Gobierno anterior tenían como iniciativa.

Ahora un flash muy rápido también, sobre cuál es nuestra situación en el cumplimiento del objetivo que antes señalaba, el libro blanco y el objetivo del año 2010, en el cual está teniendo mucho que ver, como luego comentaré, la agilización y la precocidad en la atención del accidentado de tráfico y, por lo tanto, en la estabilización de esas víctimas y en la atención en condiciones óptimas. Esta gráfica representa únicamente los accidentes y los fallecidos en vías interurbanas, para tratar de compaginarlo con el objetivo europeo, aunque si considero todos los accidentes, se sigue cumpliendo el objetivo, en el año 2000 partíamos de 99 víctimas mortales en la red de carreteras de la Comunidad Foral de Navarra o 118 si considero también las vías urbanas, el objetivo fijado para el año 2010 hubiera sido no superar las 50 víctimas mortales. Desde el año 2005 y a lo largo de una serie de acciones fundamentalmente implementadas en el año 2006, que tienen en cuenta la realidad de las causas de los accidentes de tráfico en Navarra y el análisis también de fenómenos de agrupación estadística de los fallecidos e incluso de patrones de repetición que hemos observado, a partir de ahí las políticas públicas se han articulado con medidas concretas de vigilancia del tráfico, reducción de tramos peligrosos, etcétera. La realidad nos ha llevado a que en el año 2006 hemos reducido el número de fallecidos en algo más del 40 por ciento respecto al año 2005, y se ha logrado ya en 2006 el objetivo —con cuatro años de anticipación— que nos habíamos fijado para el año 2010. Estas cifras suponen duplicar en términos de reducción porcentual la reducción de mortalidad que ha tenido lugar en el conjunto del Estado. Las medidas del permiso por puntos han influido, pero aquí hay un plus de medidas complementarias que se han incrementado, el cual tenemos analizado y está a disposición de sus señorías. Entre ellas, las que ocupan a esta Comisión y el objeto de esta comparecencia, que es precisamente la atención adecuada a los accidentes y la precocidad en esa atención. Decía antes que, desde nuestro punto de vista, la gestión de los accidentes de tráfico y la atención adecuada son los valores que en nuestra comunidad están permitiendo que las cosas se estén haciendo razonablemente bien —y haya que hacerlas mejor—, así como la existencia de un organismo único responsable de la gestión integral de las emergencias, y en este caso de las emergencias menores, la Agencia Navarra de Emergencias. Se trata de la utilización de todos los recursos disponibles públicos o privados con criterios de eficiencia, sometidos también a una planificación territorial, como luego comentaré, y a una protocolización a la hora de movilizar esos recursos de manera integral ante cada tipo de siniestro, con el objetivo de minimizar hasta el máximo posible los tiempos de respuesta, buscando también un criterio de equidad a la hora de atender al conjunto de la población del territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

Un breve flash en relación a la Agencia Navarra de Emergencias; tiene un presupuesto de 29 millones de euros, este es su primer año de andadura, lo integran una serie de recursos propios, técnicos de protección civil, 450 bomberos profesionales, bomberos voluntarios, 110 vehículos, medios aéreos compartidos con otros servicios de la Dirección General de Interior, 3 helicópteros y 1 avión, 11 parques de bomberos profesionales, 7

parques de bomberos voluntarios y hasta 1.000 voluntarios adscritos al sistema de gestión de emergencias, sistema en el cual uno de los valores —y en mi opinión importante y desde luego debe ser una conclusión y SS.SS. deben de considerarlo— de una gestión eficaz del problema de los accidentes de tráfico y de la atención de las consecuencias de esos accidentes de tráfico, es tratar de integrar la respuesta en torno a un teléfono único de emergencias que es el 112, y que en la Comunidad Foral de Navarra ha sido una realidad desde los primeros momentos. En Navarra no han coexistido otros teléfonos, el primer teléfono único fue el 088, pero ya surgía con la visión de teléfono único, y en su momento se produce la evolución al 112. Hoy desde el 112, desde SOS Navarra, desde la Agencia Navarra de Emergencias, se gestionan los recursos propios de la agencia; se gestionan también asuntos policiales de la propia policía autonómica coordinada con el resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías locales; se coordinan también los recursos de atención a las urgencias sanitarias, tanto a la red de atención sanitaria urgente como del transporte sanitario urgente; se coordinan los recursos de conservación de carreteras y de vialidad y se coordinan también las organizaciones de voluntarios. Esta imagen trata de reflejar gráficamente el conjunto de recursos que se movilizan por el 112, e insisto, sometidos a criterios de planificación territorial, planificación funcional y de trabajar con protocolos operativos de reestructuración; es decir, dejar lo menos posible a la improvisación.

Otro elemento, y les voy a pasar algunas imágenes sobre distribución territorial de recursos que me parecen interesantes, es la distribución de los recursos llamados a atender emergencias y accidentes de tráfico, en este caso desde la perspectiva del rescate y salvamento, o del desatrapamiento de víctimas, es la distribución territorial de los recursos: nuestra red de parque de bomberos, 11 parques profesionales, 7 parques de bomberos voluntarios, tiene un criterio de distribución territorial que se ha realizado, basándose, en primer lugar, en las circunstancias de arraigo y de tradición que había; había parques que se generan en los primeros momentos y que tenían una ubicación concreta, pero se ha procurado planificar a lo largo de estos años de modo y manera que en todo el conjunto del territorio haya una respuesta lo más equitativa posible, es decir, haya unas isócronas de respuesta racionales que en este momento están en 20 minutos aproximadamente. Lo mismo diría de las agrupaciones de Protección Civil y de otros recursos.

Un segundo nivel, también importante en atención de los accidentes de tráfico, y, por lo tanto, en la planificación y la activación de los recursos, es la red de ambulancias medicalizadas, las UVI móviles, que han sido ubicadas dentro de la Comunidad Foral de Navarra —y aquí son elementos todavía de mejora que tenemos que ir abordando— en torno a hospitales de referencia y tratando de establecer también unos radios de acción en torno a 30 kilómetros, que aseguran por tanto una respuesta en 20 minutos, como isócrona máxima, hasta el lugar del siniestro. La red de ambulancias medicalizadas, cinco de primera salida están apoyadas también con recursos aéreos, con helicópteros medicalizables. En Navarra en este momento, y es un tema a mejorar, no disponemos de un helicóptero medicalizado de salida inmediata; la verdad es que también la red de transporte terrestre es tan amplia que podría incluso cuestionar la utilidad de un medio aéreo de esta naturaleza.

Un tercer escalón, también importante en mi opinión, en la atención adecuada de los accidentes de tráfico y de otras contingencias, es la red de ambulancias medicalizables; aquí llamamos las SAMU, que también están distribuidas territorialmente, atendiendo a una planificación que busca la respuesta en términos de equidad y en términos de isócronas favorables, y con una red de ambulancias medicalizables que, de alguna manera está, diversificada; es decir, participa el servicio de bomberos, integrado en la Agencia Navarra de Emergencias; hay 10 ambulancias medicalizables distribuidas por el territorio de la Comunidad Foral de Navarra, que dependen directamente del servicio de bomberos, 2 dependen del servicio de Cruz Roja, a través de una vía de convenio, y otras 14 están concertadas por el Servicio Navarro de Salud con entidades privadas y con empresas de ambulancias. Esta es la red de primera salida, y hay una segunda red de segunda salida también distribuida de una manera diversificada con organizaciones no gubernamentales, Cruz Roja y la Asociación de Ayuda en Carretera DYA, y también en dos casos con ayuntamientos. Quédense únicamente con la idea de que es importante planificar territorialmente los recursos para poder luego garantizar una respuesta homogénea.

Finalizo en la distribución territorial de los recursos con el papel de la atención primaria de salud, es decir, de los profesionales —médicos y enfermeras— del Servicio Navarro de Salud de las distintas zonas básicas de salud. Navarra tiene 52 zonas básicas de salud y en 54 puntos de Navarra, también distribuidos territorialmente, existen 190 profesionales, médicos y enfermeras de guardia, bien presencial o bien de localización en algunos casos, que participan y son coordinadas por la agencia Navarra de Emergencias y por el 112, en esa atención temprana e inmediata al accidentado de tráfico, medicalizando las ambulancias medicalizables y esperando en otros casos también la llegada del recurso profesional. Junto a estos recursos de atención primaria, también se refuerza en las cabeceras de comarca y allí donde existen hospitales de referencia, con servicios normales de urgencia ligados al ámbito del propio hospital, existiendo una isócrona de respuesta homogénea en el conjunto de la comunidad de 20 minutos máximo en todo el territorio.

Las funciones del centro de coordinación fundamentalmente son las de recepción y transmisión de la información, centralizar todo el conjunto de comunicaciones —y luego comentaré la importancia que esto tiene entre el órgano de gestión y de recepción de demandas de

atención por un accidente de tráfico y los grupos operativos de intervención que deben ser movilizados y deben intervenir—; el centro de coordinación también tiene que tener una función de organización y coordinación de esas actuaciones, dirección de la emergencia o de la atención directa, canalizar también todas las solicitudes de ofertas de ayuda y hacer un seguimiento de la asistencia y atención de las demandas.

Podemos dar algún dato de actividad de lo que en Navarra movemos de manera centralizada: en el año 2006 fueron 1.040.000 las llamadas atendidas, sobre un total de 259.823 asuntos gestionados, de los cuales después de ser analizados y distribuidos por casuísticas y por tipologías preferenciales, vemos cómo las urgencias médicas, junto con la movilización de recursos de ambulancia se llevan la palma. Los accidentes viarios, un poco en contraposición con los datos que nos daba la Comunidad de Madrid, para nosotros reflejan un porcentaje menor en el conjunto de las incidencias que atiende SOS Navarra, lo que pasa que al final se produce aquí un fenómeno de que al pasar todas las movilizaciones de atención de urgencia de cualquier naturaleza por SOS Navarra, el denominador es mucho más amplio y, por tanto, en términos porcentuales esos 3.754 accidentes viarios, contingencia de accidentes de tráfico, son evidentemente menores en términos relativos.

Los recursos movilizados para esos 259.000 asuntos han sido fundamentalmente recursos de la red de transporte sanitario, tanto UVI móviles como ambulancias medicalizables, vehículos de Policía foral, 21.871, y los recursos de tipo sanitario presencial como tal.

En las tareas del centro de coordinación es muy importante que este centro, que es gestor único, posibilite la movilización inicial y posterior de los recursos necesarios, aplicando los protocolos establecidos (es muy importante la protocolización de los accidentes de tráfico, y creo que tenemos que tratar todos de normalizar este tipo de atención y buscar el consenso en los protocolos e incluso en el conjunto de las comunidades autónomas), el envío de los medios necesarios para la coordinación in situ, si se trata de accidentes de mayor envergadura, con víctimas múltiples, el puesto de mando avanzado, el puesto médico avanzado, centro de comunicaciones avanzado, y la movilización en su caso, ante contingencias mayores, de mandos y autoridades superiores y organización de los relevos.

Un elemento también importante de la gestión eficaz de las emergencias y de la atención, por tanto, de los accidentes de tráfico, es contar con una plataforma tecnológica potente y adecuada que permita integrar todos los recursos. En esto hago una reflexión: cada comunidad autónoma con distintos grados de desarrollo y cada región de la Unión Europea, con distintos grados de desarrollo, ha ido apostando por plataformas tecnológicas diferentes, lo que existía en el mercado en cada momento, lo que las disponibilidades presupuestarias han posibilitado, o a veces, también construcciones a medida como ha sido nuestra plataforma tecnológica, elaborada por la empresa canadiense Positrón. Sería importante avanzar hacia el futuro en manejar todos la misma plataforma, porque va a ser difícil tratar de buscar un consenso nacional para que las funcionalidades y las interrelaciones, la intercomunicación entre plataformas tecnológicas, sea una realidad. Esto permitiría establecer centros de respaldo en un momento dado en que en una comunidad autónoma haya un problema, para que otra comunidad autónoma próxima o lejana pudiera operar como centro de respaldo, o permitiría en emergencias mayores una mejor utilización de los recursos. La plataforma tecnológica es un gestor de emergencias Positrón que integra, ahora que vamos a evolucionar en una nueva ubicación, en un nuevo edificio, 11 puestos de operadores, tres puestos de médicos coordinadores, cinco puestos policiales, en un centro satélite desde SOS Navarra, pero que maneja la misma plataforma y por tanto estamos todos en red, es secundario o es poco importante que físicamente estemos en el mismo sitio. También está en red un puesto de conservación de carreteras, que va a ser un poco el germen del futuro centro de gestión de tráfico y un puesto de bomberos, con un sistema que permite hacer *back-up* y redundancia entre ellos, de modo y manera que garanticemos una alta seguridad en la medida en que por alguna contingencia, una amenaza de bomba o alguna cuestión de otra naturaleza, dejara inservible un determinado centro en un momento dado. Y, con un sistema además muy estable —esto es muy importante—, la disponibilidad de los sistemas de gestión de emergencias de las plataformas, la nuestra es superior al 99,9 por ciento, en este momento es el sistema más fiable del Gobierno de Navarra. En la plataforma tecnológica también se integran sistemas de comunicación de voz, con accesos telefónicos RDSI, de localización y posicionamiento de teléfonos, líneas calientes con los centros estratégicos, integra también sistemas de comunicaciones vía radio digital *Trunking*, tenemos 31 estaciones base y 1.200 terminales distribuidos por toda Navarra, que en este momento comparten todos los servicios que antes he comentado de emergencias, incluidos los recursos privados, la red de ambulancias concertadas por el Servicio Navarro de Salud, la red de ambulancias de las organizaciones no gubernamentales, Cruz Roja y DYA, o servicios de otro tipo, como son conservación de carreteras, medio ambiente, sanidad ambiental y otro tipo de servicios. En breve se van a incorporar incluso todas las policías locales de Navarra, porque en otro proyecto de otra materia, en relación con la coordinación policial que tenemos con el Estado, vamos a procurar también esa integración y esa interrelación. Sistemas también de información geográfica GPS y de telefonía móvil y de teléfonos fijos y sistemas de grabación. Los medios humanos son, para que se hagan una idea, siete jefes de sala, cuarenta operadores auxiliares de coordinación, técnicos en materias de seguridad, planificación en coordinación de voluntariado, en prevención y en manteni-

miento del sistema. Tenemos por tanto una fiabilidad de prácticamente el cien por cien.

Tenemos también puntos de mejora, que pueden ser considerados de cara a las conclusiones de esta Comisión, pues seguramente compartimos con muchas de las comunidades las dificultades en ese sentido, el reto de la mejora tecnológica en la localización precisa de los llamantes. No voy a redundar en lo expuesto por mi compañero de Madrid, apoyamos plenamente sin duda alguna las reflexiones hechas y el acuerdo sobre *eCall*, que consideramos interesante, pero hay que tener prudencia en este tema, y quizás sea conveniente hacer trabajos de campo para reducir falsas alarmas o considerar la existencia de centros de intermediación. Hay que hacer mejoras en la cobertura de las redes de telefonía y de radio, la red digital, integrabilidad, eliminar zonas de sombra, etcétera; hay que mejorar también la coordinación efectiva de los servicios intervinientes. Un paso sustancial es —insisto— que solamente un único teléfono y un único centro de gestión estén movilizando todos los recursos, pero es necesario que en el trabajo de campo, en la atención in situ del accidente de tráfico, en la coexistencia de grupos de intervención operativa en ese accidente de tráfico, médicos, enfermeras, bomberos, policías, haya también protocolos claros y un trabajo conjunto. Asimismo habrá que considerar la optimización de los tiempos de respuesta mediante la distribución espacial de recursos. He presentado una imagen territorial de recursos con una isócronas de respuestas ideales; tenemos problemas, no lo voy a esconder, ya que la zona norte de Navarra tiene una orografía difícil. En principio, tenemos recursos suficientes, pero a veces las condiciones climáticas, la viabilidad invernal, pueden modificar estos parámetros. La consecución de ese principio de equidad debería contemplar la corrección, de alguna manera, de estas circunstancias que harían no equitativo de alguna manera ese tipo de atención. Por lo tanto, son cuestiones, como decía, a considerar.

Finalizo esta exposición incidiendo en este mensaje que les quería lanzar, que es la importancia que tiene la gestión integral y bajo un mismo paraguas de todos los recursos, y hemos expuesto un ejemplo, del cual estamos satisfechos, en el que recursos públicos, privados, conveniados, no conveniados, subvencionados, voluntarios, etcétera, están participando de manera bastante eficiente en la gestión de estos recursos.

Cedo ya, el turno de intervenciones.

El señor **PRESIDENTE:** Aprovecho para felicitar desde esta Comisión de Seguridad Vial a la Comunidad de Navarra por los excelentes resultados —así lo he comentando con el Director General de Tráfico— que ha tenido la implantación del permiso por puntos en esa comunidad, en cuanto a reducción muy notable del número de accidentes de tráfico. Nos alegramos de que estos medios que se han aportado hayan redundado en una mejor prevención de accidentes de tráfico.

En tercer lugar, damos la bienvenida a esta Comisión al señor Ruiz Sanz, director del Centro de Urgencias y Emergencias 112 de la Junta de Extremadura. Ha sido también una de las comunidades autónomas que esta Comisión ha querido que hoy pudiera comparecer aquí para dar una visión de conjunto.

Tiene la palabra el señor Ruiz Sanz.

El señor **DIRECTOR DEL CENTRO DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 112 DE LA JUNTA DE EXTREMADURA** (Ruiz Sanz): Ante todo quiero dar las gracias en nombre de la Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura por habernos invitado a esta presentación. Nos consideramos muy honrados por venir al Congreso de los Diputados para hablar de nuestra comunidad autónoma. Mi exposición, además de apoyar lo que acaban de decir los anteriores ponentes, va a tratar más de cómo se ha generado la gestión de las emergencias de todo tipo en Extremadura a raíz de la constitución del Centro de Emergencias 112.

Este centro de emergencias tiene su objetivo final en ser y formar parte de un sistema de emergencias. Nosotros estimamos, y se ha estimado siempre, que un centro coordinador no es nada si no tiene unos recursos para actuar y unos recursos no son nada si no tienen alguien que los pueda coordinar y por lo tanto con la definición del diccionario del sistema tendríamos suficiente, pero además queremos aportar unos recursos humanos, diferentes sectores, como ha dicho antes mi antecesor, objetivos comunes aunque tengan diferentes misiones y, por supuesto, el control, del principio al final, de todo el proceso de atención a la emergencia. En resumen, tenemos dos cosas: los elementos de intervención exterior y los elementos centros coordinadores. En la Comunidad Autónoma de Extremadura desde los años 1998-1999 hasta ahora hemos querido unificar sobre todo los centros coordinadores. Nuestro nacimiento es, como todos los centros 112, con la directiva europea del año 1991 y con el Real Decreto del año 1997, que indicaba a las comunidades autónomas ese camino a seguir. Después han venido otras normativas, a partir de las cuales se han creado centros de despacho, centros integrados multisectoriales, centros de diferente modelo de gestión y con diferente análisis de las emergencias. Luego explicaré cómo hemos aglutinado nosotros toda esta información para sacar adelante un centro integral multisectorial, como nos acaba de explicar nuestro compañero de Navarra.

En Europa todavía tenemos modelos en los que no están implicados los 112 en la gestión integral de las emergencias; hay modelos como el de Italia, modelos de centralita, modelos unisectoriales, y todavía hoy día podemos encontrarnos teléfonos diferentes para la organización y la coordinación de las emergencias. Pero volvemos al modelo del que estábamos hablando antes, un centro multisectorial, que además tiene desde el año 2003 competencias en Protección Civil. Como hemos oído anteriormente, este centro lo que tiene que

hacer es activar los planes de emergencia de la Comunidad Autónoma de Extremadura cuando se producen catástrofes, incendios forestales —que es nuestra catástrofe por desgracia más frecuente—, y activar los planes de protección civil, de protección a la población. Sobre todo, que sea un centro coordinador; no es un centro excesivamente de mando, sino un centro coordinador. Como decíamos antes, esta es la normativa que nos moviliza, la directiva europea, el real decreto, el decreto de la Junta de Extremadura. Tengo la satisfacción de que esté en la Comisión don Victorino Mayoral, que fue uno de los gestores, uno de los impulsores de la creación del modelo 112 de Extremadura y yo creo que es el momento de aplaudir su decisión en aquel momento, el año 1998, con todos los trabajos que se hicieron, acuerdos con los ministerios, convenios con las comunidades y con los sectores para poder integrar en el centro todos los sectores, y que desde allí se pudieran movilizar todos los recursos de Extremadura en cuanto a emergencias de todo tipo.

¿Qué teníamos en Extremadura en el año 1998? Pues teníamos una Ley General de Sanidad, que obligaba a actuar en sanidad de una forma determinada, un Plan director de urgencias, de emergencias, que sin duda ustedes conocen y el Plan de Salud de Extremadura, que ya definía la actividad de las urgencias como una actividad transversal, que participaba de todos los sectores. ¿Por qué hablo de esto? Porque la gestación de un sistema integral o de un servicio integral de emergencias —ya que está creado como servicio— ha sido uniendo dos hermanos, que son las estructuras sanitarias, el Servicio extremeño de Salud, que procede del diseño del antiguo Insalud, de creación del 061, y unidades de emergencia en toda la comunidad autónoma, unir esos dos hermanos para que convivan en el mismo centro donde estamos trabajando en este momento. Es decir, que ya la Ley de Salud de Extremadura, el Plan de Salud de Extremadura, nos indicaba el camino a seguir y el artículo 50.4 hablaba específicamente de la coordinación de las emergencias sanitarias desde el teléfono 112. Ese es el carácter diferencial que hemos tenido en Extremadura, eso marcaba ya el camino a seguir para integrar las emergencias sanitarias, que, con el mismo modelo de actividad de Navarra o de proporción de actividad, predominan sobre el resto de las emergencias, una vez que las integramos en este centro coordinador.

El Servicio extremeño de Salud, por otra parte, se desarrolla paralelamente en forma de ocho gerencias de área, gerencias de atención primaria y especializada simultáneamente; es decir, que no hay gerencia de primaria, gerencia especializada, con lo cual las estructuras de emergencias deben integrarse en estos servicios de estructura periférica, modelo diferente a otras comunidades y por eso lo digo aquí aunque sea abusar de su paciencia. Con esta estructura de servicio central y unidades medicalizadas puestas en las gerencias de área correspondientes, vamos a la integración en el año 2002. ¿Cómo evoluciona el 061 para integrarse en el 112? El 061 y el 112 tienen un nacimiento prácticamente paralelo, en el año 1999, se van creando unidades medicalizadas, y les puedo decir que esta semana se pone la decimoquinta unidad medicalizada. UVI móviles en Extremadura, terrestres, hay ya 15, y 2 helicópteros, distribuidos por isócronas de 0:30 minutos. Luego, cuando hablemos de los tiempos, diremos que para eso eran las unidades medicalizadas, para conseguir una isócrona de asistencia a la emergencia de 0:30 minutos en la comunidad autónoma, que, como saben, tiene una dispersión geográfica muy importante. En cuanto a la estructura de gerencias de área, etcétera, lo que hacemos es integrar físicamente el centro coordinador 061 con los cables, es decir, con el sistema eléctrico, electrónico, la gestión de incidentes se integra en el centro, y ya en el año 2004 lo que se hace es fusionar los sistemas operativos, que es lo que hace que ahora solamente tengamos uno para tratar.

Vuelvo al esquema del centro coordinador multisectorial y con competencias en Protección Civil. El centro coordinador es un centro modesto en cuanto a personal, tenemos la misma estructura de dirección, jefes de sala, operadores de demanda-respuesta, que son los que categorizan y clasifican la demanda, operadores de recurso, que son los que gestionan generalmente las alertas, las alarmas, el que ayuda al jefe de sala, y los técnicos sectoriales, que son nuestro bastión más importante para movilizar recursos como especialistas en la respuesta a las emergencias. En cuanto a técnicos sectoriales, el Infoex es competencia de la Consejería de Desarrollo Rural, pero en la temporada alta disponemos de un operador del Infoex en nuestra sala que moviliza recursos de la Consejería de Desarrollo Rural para la extinción de incendios forestales, que, como decía antes, es una de nuestras catástrofes o emergencias más frecuentes en la época de riesgo alto. Tenemos operadores de Cruz Roja, tenemos la presencia del Servicio Extremeño de Salud, como si del 061 antiguo se tratara, es decir, con médicos coordinadores y con operadores de respuesta, y la Guardia Civil, policía local y Cuerpo Nacional de Policía, que son nuestras estructuras de seguridad en la comunidad autónoma en este momento.

En cuanto a gestión de personal, es personal laboral de la Junta de Extremadura, excepto los pertenecientes a las fuerzas de seguridad, a las fuerzas de orden público, como les decía antes. El personal de la Junta de Extremadura, tanto los operadores como los jefes de sala, se dedican a la organización, al control de la sala, a la gestión de los incidentes, seguimiento, análisis y explotación de los datos, que es una de las funciones más importantes de un centro coordinador. Les he traído una foto, y como ven nos quedamos un poco pequeños. Este centro va a migrar a otro el año que viene, en 2008, con lo cual tendremos otra foto para presentarles. Los operadores hacen lo mismo, es decir, tipifican la demanda, que es un elemento muy valioso para las emergencias porque es el que después del sistema informático canaliza las respuestas. El sistema informático está dotado

de información como para decir que en un accidente de tráfico, sin heridos y con problemas de tráfico, se organice para movilizar a la Guardia Civil y no a sanidad porque no hay heridos, es decir, es la tipificación más valiosa de la demanda. Después el técnico sectorial va a filtrar la información y a gestionar toda la llamada.

En cuanto a los ténicos sectoriales, la Guardia Civil, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la extinción de incendios, tanto de las diputaciones provinciales como los de Infoex, de incendios forestales, policía local y sanidad, he contado antes los técnicos que hay. El técnico general tiene la misión de continuar con la carta de llamada; cada llamada de un ciudadano —y eso hace reflexionar sobre lo que decía nuestro compañero de mesa hablando del *eCall*— genera una carta de llamada, y esa carta de llamada hay que confeccionarla, con lo cual si la llamada es falsa —y luego hablaremos de ellas— va a generar un trabajo y una carga al centro coordinador que es lo suficientemente importante como para reflexionar sobre el tema del *eCall*. El técnico especial continúa la carta de llamada, asigna recursos y sigue y cierra el incidente para terminar con el caso y poder hacer el estudio posterior. El operador del Infoex se comunica directamente con el mando del incendio, con la dirección de la extinción, con lo cual la dirección de la extinción está en el lugar del incendio, y el operador del Infoex tiene la foto de lo que está ocurriendo por si hay que tomar decisiones desde nuestro centro en cuestiones de protección civil, que es la competencia principal de la que les hablaba antes.

En cuanto a recursos técnicos, tenemos la plataforma Sitrem, que es de Siemens. El Sitrem se ha modelado en Extremadura, vino como un sistema básico y ya vamos por la versión 10, y además se ha aportado un Sitrem sanitario que es diseño nuestro, con el fin de que la plataforma que traía Sanidad —061 en definitiva— se dejara de usar y se usara ya una plataforma basada en la carta de llamada de Sitrem. Además están la central de comunicaciones, la radio, la grabadora, las telefonías, diferentes redes de radio y otros recursos técnicos con el que están ya dotados todos los centros coordinadores. Como les digo, vamos a migrar a un centro nuevo, con lo cual mejoraremos mucho nuestras estructuras técnicas.

El centro está distribuido por esta forma, lógicamente, la forma de entrar la llamada, la recepción de la llamada, gestión de la demanda, Protección Civil en caso de que haya que movilizar o alertar, seguridad, extinción y sanidad, tal y como les explicaba antes. Nuestra actividad es para incidentes unisectoriales, multisectoriales, cuando hay que mover varios sectores de emergencias, tanto de seguridad como de extinción como de extricación, etcétera, en caso de los accidentes de tráfico, y para consultas, que consumen también una gran actividad del centro. Estos son datos, por, ejemplo, de la relación de las llamadas generales del año 2005. En el año 2005 llegamos a 1.027.000 llamadas, la población de la comunidad autónoma está alrededor de un 1.070.000 habitantes, y esto generó un movimiento de recursos gestionados por los médicos del centro coordinador y por el sistema público de salud lo suficientemente potentes como para tener dotada el área de sanidad. Este ha sido el crecimiento hasta el año 2005, crecimiento de llamadas y crecimiento del número de recursos movilizados según el cuadro que les expuse anteriormente, y ahora estamos en el año 2006. En el año 2006 hubo 1.100.000 llamadas recibidas en el centro coordinador, en una comunidad autónoma con 1.070.000 habitantes. En cuanto a las urgencias y emergencias, catalogamos accidentes de tráfico de todo tipo según la gravedad, y hemos llegado a 70.000 incidentes de urgencias y emergencias. Además otra función a la que me refería antes del centro coordinador es la de información y consulta, consultas sanitarias, de seguridad, consultas en las que no hay que mover recursos, con 14.000 llamadas con movilización de este tipo de recursos. Después, volviendo al tema del *eCall*, en el centro coordinador se detectan 1.017.000 llamadas que no generan ninguna actuación, pero que se cogen como llamadas, entra la llamada y el operador la contesta y luego no hay nada detrás de esa llamada; es la llamada de teléfono sin tarjeta, la llamada de teléfono de broma, la llamada por pulsar el botón de las consolas de telefonía que tenemos en casa, que se pulsa el botón rojo y se marca el 112, llamadas inútiles que luego comprobamos y son involuntarias, en la mayor parte de los casos, afortunadamente. Esa es la estadística, ese es el dato de lo que pasa con las llamadas. A partir de las llamadas, no sé si me expongo demasiado al hablar de tiempos, mis predecesores en la mesa no han hablado de tiempos, pero yo quería hacerlo porque eso sí que son asignaturas pendientes en todos los sistemas de emergencias **(El señor Presidente: Navarra hablaba de 20 minutos)** Pero 20 minutos de isócrono, de tiempo de respuesta. Esa es la distribución de recursos con arreglo a un tiempo de respuesta. Anteriormente hemos visto que ha habido, distribuidos por provincias, 6.808 accidentes de tráfico durante el año 2006. Clasificamos los urbanos y los interurbanos porque nos interesa también. El accidente urbano es muy importante, a veces pensamos que en la ciudad solo se van a producir daños de chapa y pintura, y un incidente muy frecuente en nuestras ciudades —y veo personas de Badajoz aquí— es el del adolescente en moto sin casco, lo que aumenta la cuota de accidentes urbanos que son al menos igual de importantes que los que ocurren en la carretera. Esos datos sí los tenemos por el hecho de ser el centro 112, que recibe todo tipo de llamadas.

Intentamos dividir los tiempos de asistencia en todo centro coordinador para clasificar donde está el problema en tiempos de gestión de la llamada, tiempos de asignación del recurso, tiempos de activación y tiempos de asistencia. En la activación y asistencia es donde nos vemos implicados con más servicios de emergencias, los primeros dos tiempos, lógicamente, son tiempos de centro coordinador, los demás son tiempos de la calle, de actuación ante la emergencia. En el caso de los acci-

dentes interurbanos hablamos de un tiempo de gestión de la llamada de 3 minutos 24 segundos. Esto sucede cuando una persona llama a un 112. Son datos que se han proporcionado a la Sociedad Española de Medicina de Emergencias en un estudio que se está haciendo a nivel nacional que la Semes, la Sociedad Española de Medicina de Emergencias como sociedad científica va a aportar, y estos son los datos que hemos dado, no vamos a cambiarlos dependiendo del foro. Tengo que decir que nuestro centro tiene una media de 2 minutos 32 segundos en el total de los incidentes. Primero está la llamada mientras la gestiona el operador, quien tiene que saber dónde está el incidente, qué es lo que está pasando en el incidente y cuántos afectados hay, y en el caso de que haya afectados tiene que seguir preguntando. Esto es un interrogatorio, y como siempre hablamos de la calidad de los servicios, pretendemos que sea lo más corto posible para poder gestionar la llamada rápidamente. Después el tiempo de asignación es rápido; esa es la llamada al técnico sectorial, quien toma la decisión de decir si va un vehículo de bomberos, un tren de salida de bomberos, por ejemplo, un tren o dos, según la categoría del incidente o la información que ha recabado el operador de demanda, pero no se corta la llamada, con lo cual podemos hacer más preguntas sobre el incidente al ciudadano que está llamando. Este es el procedimiento de atención.

Hasta aquí el centro coordinador, y ahora vamos a la calle. Esto lo han captado los recursos sanitarios, el tiempo de activación es el que se tarde desde la llegada de la llamada, la suma de tiempos, es decir, son tiempos añadidos de las dos transparencias anteriores y luego ya del movimiento del recurso, 12 minutos para un accidente interurbano, que son, como han visto antes, más del 60 por ciento de los accidentes. A mí siempre me parecerá excesivo, pero lo digo con toda sinceridad y no quiero engañar a nadie en este caso, pero estamos en las líneas de mejora, lógicamente, no tendríamos trabajo si todo fuera maravilloso. Para los incidentes urbanos, 5 minutos 15 segundos y el total en medianas, 7 minutos 15 segundos. No me parece mala estadística hablando en general de la activación del recurso porque estamos más o menos en la media de otras comunidades autónomas. Estos son los tiempos de asistencia, el tiempo que tarda en salir el recurso a una carretera, en llamar el ciudadano, en recoger la llamada, en gestionarlo y el tiempo sacado de mil accidentes de tráfico: en interurbano, 27 minutos 7 segundos; en urbano, 18, y en medianas, 22 minutos. Esto me parece excesivo y sobre esto evidentemente hay que trabajar. Como estoy citando datos de Extremadura, hay que tener en cuenta, que hay una dispersión geográfica importante. El criterio inicial de implantación de unidades medicalizadas, es decir el recurso que está interviniendo en este momento, fue poblacional, en el sentido de que había que ir cubriendo las ciudades donde más víctimas podía haber de todo tipo de patologías, no solo de accidentes de tráfico. Pero es que el accidente de tráfico no sucede en las ciudades, 3.700 accidentes suceden en las carreteras, con lo cual hay que desplazar el recurso de donde estuviera en ese momento hasta la carretera. Si hubiésemos desplazado el recurso al revés, para el accidente de tráfico, tardaríamos mucho en tratar el infarto de miocardio. De ahí proceden estos tiempos de salida y llegada de atención al accidente de tráfico.

En cuanto a líneas de mejora en nuestro centro, he dejado antes al personal de la sala unos folletos que damos a los conductores para que sepan lo que tienen que hacer cuando se encuentran un accidente con mercancías peligrosas. ¿Por qué no hacemos lo mismo para cuando se encuentran un accidente de tráfico? Es decir, habrá que informar. Nosotros tenemos que prevenir y como centro coordinador tendremos que dar medidas preventivas, además de que lo hagan las otras instituciones que están implicadas en este tema. También hay que mejorar la calidad de la intervención tanto a nivel de centro coordinador como a nivel de la calle y, sobre todo, trabajar mucho sobre las lecciones aprendidas, porque aprendemos de la Semana Santa, aprendemos del carné por puntos y de todas las medidas que, afortunadamente, se van tomando para mejorar la seguridad vial.

En cuanto a la prevención, hay que incidir en la formación, en la seguridad vial prácticamente desde la cuna, desde la escuela, etcétera, en la disciplina, lógicamente; las fuerzas de seguridad tienen que hacer hincapié en el uso del casco, que es un problema importante, el uso del cinturón —la mitad de los muertos en carretera en nuestra comunidad esta Semana Santa no llevaba cinturón, entre ellos niños pequeños, y seguimos adelante porque no es este el momento de hablar de ello—, la seguridad mecánica, la velocidad y otras mejoras. En cuanto a la calidad de la intervención, hablo de la coordinación de la demanda, es decir, hay que acortar los tiempos como sea, no se cómo. Como decía mi compañero anterior, si automatizamos la respuesta ante una llamada que nos da posición y calidad del incidente tenemos que hacer menos preguntas desde el centro coordinador, y los que tenemos dotada, entre otros sistemas, la localización de móviles tendremos más datos sobre dónde está ocurriendo el incidente, del tipo que sea.

En cuanto a la distribución de los recursos no poblacional, ya no podemos dar marcha atrás en cómo se monta una unidad medicalizada. De hecho, nuestra ciudad más grande en Extremadura, Badajoz, la está pidiendo a gritos, y se ha puesto ya un recurso más para aumentar los recursos en asistencia de emergencias en UVI móviles en un área urbana, con lo cual la carretera va a seguir igual. Tendríamos que hacer una distribución de recursos no poblacional o implantar nuevos recursos de una categoría diferente, pero que estuvieran preparados y perfectamente dotados para mejorar la capacidad resolutiva de un recurso que sí tenemos en la carretera, que es la atención primaria. Son los más cercanos a todos los tramos de carretera de la comunidad, en todas las comunidades autónomas. Son recursos muy

importantes. En Extremadura, por la tarde, por la noche y los fines de semana funcionan 104 puntos de atención continuada, hay 82 ambulancias de urgencias, 15 unidades medicalizadas y dos helicópteros sanitarios en la comunidad. Hay que mejorar la capacidad de los recursos que están ahí, los centros de salud que están abiertos hasta tarde, para la atención de accidentes de tráfico.

En cuanto a la formación de los intervinientes, gran cantidad de personal interviniente de todo tipo se marea con la sangre —perdónenme ustedes la terminología— y hay que formar para poder asumir un cuadro tan crítico, que tiene repercusiones hasta psicológicas, como puede ser un accidente de tráfico con víctimas, mortales o no, pero siempre muy lesionadas en el caso de los accidentes graves. En la comunidad ya estamos en ello, nos reunimos con la Guardia Civil y con las policías locales con el fin de mejorar el protocolo de atención in situ. Todo el mundo tiene que saber lo que tiene que hacer en un momento determinado sin preguntar al vecino. En este momento estamos trabajando en mejorar la atención al accidente desde el punto de vista de todos los intervinientes, de diferentes colores. Cuando repasamos las cifras vemos que los accidentes de tráfico son una epidemia que afecta a un número de población, afecta lentamente distribuida por todo el año, no es una epidemia de gripe, pero sí que afecta por número de casos. Creo que es importante —y los centros 112 estamos perfectamente capacitados para ello— considerarlos como una situación de riesgo previsible. Cuando se produce la visita de una personalidad se hacen una serie de estructuras, cuando hay una peregrinación se hace otra, y cuando tenemos estos datos de un accidente de tráfico tendremos que considerarlos, según mi criterio, como una situación de riesgo previsible y aportar los recursos antes de que el accidente se produzca, si es posible.

Pido disculpas porque me parece que me he pasado un poco más que los demás.

El señor **PRESIDENTE:** No se preocupe, muchas gracias, ha sido interesante su intervención. Desde esta Presidencia nos unimos también a la felicitación al señor Mayoral, que ha sido además uno de los impulsores de las comparecencias que estamos llevando a cabo, y agradecemos la labor realizada.

Vamos a finalizar este primer turno dando la palabra a don Vicente Medrano, subdirector de Emergencias de la Junta de Andalucía, a quien damos también la bienvenida a esta Comisión de Seguridad Vial del Congreso de los Diputados.

El señor **SUBDIRECTOR DE EMERGENCIAS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA** (Medrano García): En primer lugar quiero agradecer el haber sido convocado a comparecer en esta Comisión, dirigida a un tema de fundamental importancia y de una especial preocupación, como es el que nos ocupa, de la seguridad vial. Intervengo con la intención de que la información que aporte sea de utilidad y contribuya al mejor logro de los objetivos de la Comisión.

Para abordar el tema solicitado, los servicios de urgencias y de emergencias y el 112, entiendo que procede referirse con brevedad a tres apartados: en primer lugar, la organización global de la gestión de las emergencias en Andalucía; en segundo lugar, la configuración y estructura del sistema 112; y en tercer lugar, los procedimientos aplicables en relación con los accidentes de tráfico. Respecto a la gestión de las emergencias en Andalucía, hay que destacar la perspectiva de una actuación integral e integradora. Los múltiples factores que inciden en las emergencias, así como la diversidad y magnitud de sus efectos nos exigen que la gestión se aborde con una visión integral aplicando criterios de escala, en función de su magnitud y del nivel de la emergencia, pero manteniendo una visión global y unos principios de aplicación general. Se trata de proyectar un modelo de actuación que abarque desde situaciones que tienen carácter catastrófico a aquellas otras menos graves e incluso clasificables como de alta frecuencia. Como denominador común podemos subrayar la necesidad de una acción multisectorial y coordinada. En este sentido, tomando como marco normativo de referencia la Ley 2/1985 sobre Protección Civil y más directamente la Ley 2/2002 de gestión de emergencias en Andalucía, las situaciones que caracterizamos como de grave riesgo o emergencia catastrófica se abordarán mediante los correspondientes planes de emergencia. Por consiguiente, es el denominado Plan Territorial de Emergencias de Andalucía el que establece la estructura organizativa y funcional y los procedimientos que responden con aplicación general ante distintos tipos de emergencias. Además, este Plan Territorial de Emergencias de Andalucía tiene carácter de plan director y constituye el marco regulador de la planificación ante emergencias en el territorio andaluz, integrando la planificación de ámbitos provincial y municipal.

Determinadas emergencias catastróficas de singular significación motivan el desarrollo de los denominados planes de emergencia especiales; la singularidad en el desarrollo de estudios de riesgo, así como las medidas de prevención, mitigación y socorro justifican un tratamiento diferenciado en la elaboración de los planes de emergencias ante situaciones tales como inundaciones o accidentes en el transporte de mercancías peligrosas. Tanto el Plan Territorial de Emergencias de Andalucía como los planes de emergencias especiales inciden en dos cuestiones fundamentales: de una parte, reforzar los mecanismos de actuación interdisciplinar entre administraciones, y de otra, incorporar desde un planteamiento global la prevención-previsión, la intervención-mitigación y la recuperación-rehabilitación. Bajando en la escala de magnitudes, tanto los dispositivos que se despliegan con carácter preventivo ante situaciones de riesgo previsible, por ejemplo en grandes concentraciones, como los procedimientos que se aplican ante emergencias no catastróficas, accidentes de tráfico con

diversas víctimas, se plantean desde el establecimiento de instrumentos y medidas integradoras y coordinadas. En este contexto hay que situar el desarrollo del Sistema Emergencias 112 Andalucía. Como precedente, en la década de los años noventa la Junta de Andalucía establece los denominados Centros de Coordinación de Emergencia como instrumentos de ámbito provincial dirigidos a posibilitar la interconexión de los distintos servicios y entidades que intervienen en la resolución de las emergencias. Pero es a partir del año 2001, con la puesta en operación del teléfono 112, cuando se desarrolla un nuevo proyecto dotado de un mayor nivel tecnológico y funcional, el Sistema Emergencias 112 Andalucía. Este sistema se estructura en tres niveles: los centros regionales, que, con una configuración de centros complementarios y redundantes, se ubica uno en Sevilla y otro en Málaga; los centros provinciales, que en número de ocho se ubican en cada una de las correspondientes provincias; y los centros integrados, que se corresponden con las centrales operativas de los distintos servicios sectoriales de emergencias, tales como sanitarios, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o bomberos, especialmente aquellos que atienden un mayor nivel de demanda. Configurar el sistema como un conjunto integrado se fundamenta en el establecimiento de procedimientos operativos compartidos y en la aplicación de un avanzado modelo tecnológico de interconexión en red. Desde una perspectiva funcional, la atención ante una llamada realizada al 112 se desarrolla en los denominados centros regionales, que prestan servicio de forma ininterrumpida, 24 horas todos los días del año, y que atienden, además de en castellano, en inglés, francés, alemán y árabe. Tras las primeras actuaciones de identificación y tipificación de la emergencia se movilizan los recursos según protocolos establecidos, y son los centros provinciales los encargados de hacer el seguimiento de la emergencia, facilitando con ello una mejor interrelación territorial con los servicios operativos implicados.

La multiplicidad de organismos que se ven implicados en la resolución de las emergencias en el ámbito de Andalucía nos ha llevado a establecer mecanismos de información y movilización que garanticen una adecuada celeridad y seguridad. En este sentido, Emergencias 112 dispone la instalación de los denominados terminales de atención y seguimiento, que posibilitan la integración de las salas de los distintos servicios operativos —sanitarios, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o bomberos, entre otros— en la plataforma tecnológica de voz y datos del 112. A través de los terminales se canaliza la petición de movilización y se intercambia información. Además, y a los efectos de impulsar una mejor coordinación, especialmente en aquellas emergencias que implican una mayor complejidad y número de efectivos, en cada uno de los centros provinciales de emergencias 112 se dispone de equipos de personal técnico en gestión de emergencias, que tanto desde las instalaciones propias de los centros como actuando in situ en el lugar del accidente, desarrollan funciones de asesoramiento y de coordinación operativa. Siguiendo una proyección de escalas, en situaciones de mayor gravedad se prevé la movilización del denominado Grupo de Emergencias de Andalucía, que dispone de medios dirigidos tanto a evaluar los riesgos como al planeamiento operativo y al despliegue de puestos de mando avanzados y que se desplaza por medios terrestres y por medios helitransportados. En definitiva, el sistema de emergencias 112 incorpora a más de 400 efectivos destinados directamente a la gestión de las emergencias sobre la base de modelos e instrumentos de coordinación concertada y participada.

Con relación a los accidentes de tráfico, el papel que desarrolla Emergencias 112 Andalucía se enmarca en el contexto antes expuesto. Los accidentes de tráfico pueden presentar diferenciaciones tanto en sus causas como en la magnitud de sus consecuencias, pero, con carácter general, siempre se manifiesta la necesidad de una acción conjunta intersectorial. En respuesta a esta perspectiva, los procedimientos operativos de Emergencias 112 integran fundamentalmente la intervención de diversos efectivos pues corresponden tanto al sistema sanitario público de Andalucía —incluyendo el Servicio Andaluz de Salud y la empresa pública de Emergencias Sanitarias—, como a los servicios locales de prevención y extinción de incendios y salvamentos, los servicios de tráfico de la Guardia Civil, los servicios de tráfico de policías locales y los servicios de mantenimiento de carreteras correspondientes a las distintas entidades públicas. Los centros receptores de la llamada 112 dirigen sus preguntas básicamente a tipificar el accidente y a su localización geográfica. Con estos datos iniciales se lleva a cabo la activación de los servicios operativos, y, al margen de otras consideraciones, evidentemente la caracterización de existencia de heridos y en su caso de personas atrapadas, son los elementos esenciales que determinan la prioridad y los efectivos necesarios. Como dato de la evolución en el año 2006, podemos referir que se gestionaron en el 112 Andalucía más de 30.800 emergencias correspondientes a accidentes de tráfico, y que en un porcentaje aproximado del 60 por ciento los datos iniciales indicaban la existencia de heridos. En todos estos casos tuvo lugar la activación de múltiples servicios, precisando una labor de coordinación desde los centros 112 e incluso, en los casos de mayor complejidad, mediante el desplazamiento de técnicos en gestión de emergencias al lugar del accidente. Desde la perspectiva de Emergencias 112 es preciso reforzar aquellas actuaciones que permitan conseguir una información rápida y certera en caso de un accidente de tráfico; de esta forma, las propuestas que orientamos van dirigidas fundamentalmente a la mejora en las redes de telefonía móvil, evitando que se produzcan zonas sin adecuada cobertura, así como a disponer de una mayor precisión en la determinación de la localización de llamadas de terminales móviles. Este marco de actuación es fundamental para conseguir una mejor identificación y acce-

sibilidad en casos de emergencia. Por otra parte, también hay que subrayar que la respuesta de carácter integral y multisectorial que implican los accidentes de tráfico precisa no solo la mejora evidente de los servicios que intervienen en las medidas de socorro, sino que especialmente precisa reforzar los instrumentos de coordinación en torno a plataformas tecnológicas, organizativas y operativas; plataformas que hoy en día ofrecen su soporte en los centros 112.

La intención de mi intervención ha sido situar los elementos básicos que determinan la gestión de las emergencias de Andalucía, así como su incidencia a la hora de configurar la respuesta ante accidentes de tráfico. Quedo a disposición de SS.SS. para aquellas cuestiones que entiendan conveniente y si le parece a la Mesa, antes de finalizar, quisiera pasar tres o cuatro imágenes que fijen ciertas ideas que he estado comentando en esta exposición. Se trata de consideraciones que SS.SS. conocen perfectamente, pero que de alguna forma pueden significar por qué, aunque los planteamientos globales y fundamentales respecto a la forma de implantar los sistemas de emergencias 112 tengan un fondo y una orientación común, los mecanismos de concreción tienen que acoplarse a las características y al perfil de cada comunidad. En estas imágenes quiero centrar los elementos más importantes según la Ley de Gestión de Emergencias de Andalucía: el plan territorial como elemento ordenador en la gestión de las emergencias con un planteamiento integral y no exclusivamente orientado a las situaciones de especial magnitud; el 112 como instrumento operativo que garantiza los sistemas de coordinación y el necesario desarrollo de un plan de ordenación de servicios que mejore la infraestructura de respuesta globalmente. El Plan Territorial de Andalucía responde a la diversidad territorial y administrativa dentro de una armonía y coordinación que permitan que las respuestas locales, provinciales o de ámbito andaluz tengan una coherencia y unos sistemas que puedan ser aplicables no exclusivamente a situaciones de especial magnitud, sino que tienen que estar presente en aquellas otras donde actuamos de forma preventiva o en las que la necesaria coordinación multisectorial implique un esfuerzo especial en tareas de coordinación y de integración de recursos. Es otra forma de expresar la integración de los tres niveles territoriales. Por último, el mecanismo de respuesta a los objetivos fundamentales del sistema 112, recogiendo la doble iniciativa, por un lado ofrecer a la ciudadanía una manera fácil para acceder a los servicios de emergencia y, por otro, la potenciación de los mecanismos de integración y de coordinación. Esta es la estructura en la que se ubica el Servicio de Emergencias, dependiendo de la Consejería de Gobernación y de la Dirección General de Política Interior. Para finalizar, el esquema de la plataforma básica de gestión de centros, donde hay dos centros nodales redundados, lo que no significa que tengan una distribución territorial estricta, sino que soportan como elementos complementarios, de tal forma que facilita una respuesta dual, incorporando una gestión en salas virtuales que nos facilita dar una seguridad en el espacio y una cercanía territorial; con estos instrumentos tecnológicos funcionamos como una sala en espacio único, aunque virtualmente no estamos ubicados en un espacio físico cerrado.

El señor **PRESIDENTE:** Pediríamos a los comparecientes que han realizado algún tipo de *power point* que lo dejaran a la Comisión y pediría a los servicios de la Cámara que se incluyera alguno de estos gráficos en el «Diario de Sesiones» ya que han formado parte de la sesión. A lo mejor innovamos desde esta Comisión en este aspecto, pero lo pedimos a los efectos de que se pudieran reflejar también las aportaciones gráficas que han realizado alguno de los comparecientes.

Las comparecencias de las cuatro comunidades autónomas han sido de gran interés. Esta Comisión ya había tenido ocasión, y quiero agradecerlo de manera expresa, de visitar el centro 112 de Madrid, donde fuimos atendidos por los consejeros de Justicia e Interior y por el gerente, Raimundo Herraiz, que hoy también nos ha acompañado.

Damos paso al turno de portavoces, de menor a mayor. Damos la palabra al portavoz del Grupo Catalán (Convergència i Unió), señor Pere Grau.

El señor **GRAU I BULDÚ:** Doy las gracias a los cuatro comparecientes, que han expuesto un panorama muy alentador en cuanto a la organización que se está tomando en atención a los accidentes y a la organización de la asistencia. Encuentro muy interesantes todos los aspectos que han presentado.

Se me ocurren algunas preguntas y reflexiones que quisiera presentar ante esta Comisión para que pudiéramos transmitir en los trabajos de la misma los protocolos que ellos utilizan en su propio orden de funcionamiento, y fuéramos capaces, de alguna forma, de trasladar sus inquietudes y presentar proposiciones de ley y otras iniciativas para aportar elementos que puedan mejorar su actuación.

Del señor Sainz Jiménez he tomado nota de la necesidad de una planificación y una protocolización de los servicios de asistencia, aunque las exposiciones de los cuatro intervinientes, salvando las peculiaridades territoriales y las organizaciones propias de cada uno de los gobiernos, van en el mismo sentido. Entiendo que la iniciativa que nos ha presentado Madrid en cuanto a la aplicación del sistema *eCall* es muy interesante y me gustaría saber si los otros intervinientes aceptarían este sistema *eCall* o qué particularidades serían necesarias para incluir su funcionamiento en nuestras comunidades autónomas y dentro de la legislación española.

Otro de los temas que ha salido aquí es el de los tiempos de asistencia. Hemos hablado del modelo danés y del italiano, pero existen legislaciones en estos países; por ejemplo, en Alemania la ley marca que tiene que haber una asistencia en 12 minutos, en Gran Bretaña se habla de una asistencia en 8 minutos y en Dinamarca de 5 minutos. Aquí hemos oído intervenciones que indican que hay un mínimo de 12 a 30 minutos. Nuestra consideración es que en caso de accidente es muy importante ganar cuanto más tiempo sea mejor en cuanto a la asistencia a los heridos porque el 40 por ciento de las muertes se dan durante las dos o tres primeras horas posteriores al accidente, por lo que cualquier minuto que ganásemos sería un tiempo precioso para obtener un resultado más positivo. Posiblemente podríamos salvar algún caso más de los que ya logra el carné por puntos. ¿Tienen idea los comparecientes de si en Dinamarca, que es el más positivo, o en Inglaterra existe una protocozación diferente que permita una actuación más rápida o más ágil? ¿Puede existir alguna mejora en este sentido? Tomando legislación comparada, ¿los comparecientes serían de la opinión de que desde esta Cámara se intentara legislar en el sentido de promover como necesaria la asistencia en determinados minutos a los heridos o afectados en los accidentes? ¿Esto les ayudaría presupuestariamente para que los equipamientos que se pudieran dar en unos servicios de asistencia técnica con esta legislación de cobertura les permitieran al menos tener unas posibilidades de actuación más positivas?

Finalmente, me gustaría saber si este dato del tiempo de actuación, de la llegada de los efectivos de asistencia, se expresa o manifiesta en los atestados de los accidentes, porque no sé si puede ser importante a la hora de la determinación de los efectos del accidente. No sé si la expresión de que llegaron los efectivos en 20 minutos o en 12 se refleja en los atestados o, al menos, si los servicios de asistencia imprimen la necesidad de que ello se explique en el atestado como un elemento más de cobertura de la asistencia.

Me ha quedado como importante el hecho que haya en Navarra un millar de voluntarios, no sé si en las otras comunidades existe un parangón similar en cuanto a esta formación de voluntarios como un elemento de agilización, o al menos de llegada inmediata, y con qué protocolo pueden llegar a asistir en estas situaciones. Entendemos que en el tema de voluntarios la formación y la información son básicas y, de alguna forma, el hecho de tener un voluntario quizá mejora la asistencia en determinados puntos. Cómo valoran que haya voluntarios sobre todo en puntos de difícil cobertura, como pueden ser lugares de difícil acceso o de baja densidad de población, pero lo más cercano posible, que puedan llegar a realizar de primera mano esta asistencia primaria.

Reitero mi agradecimiento por la amplitud de las explicaciones. Sabemos que estamos en buenas manos por la profesionalidad y la eficiencia que han demostrado los comparecientes y por la dedicación con que han presentado sus informes.

El señor **PRESIDENTE:** Se ha reincorporado a la Comisión el portavoz de Esquerra Republicana. Tiene la palabra el señor Andreu.

El señor **ANDREU DOMINGO:** Hay un dato sobre el que quisiera más información. Se trata del número de llamadas relacionado con accidentes de tráfico que ha expresado el representante de la Comunidad de Madrid, sirviendo este número como que tiene que haber un discernimiento de estas llamadas previas, apuntando a organismos privados, y los datos de la Comunidad de Navarra. Realmente sorprenden los números de ambas comunidades.

La intervención del representante de Madrid me parece que apunta a un modelo en la implantación de *eCall* como el de la seguridad privada, cuando aquí estamos hablando de una sanidad como derecho universal. El *eCall* tiene que ser un modelo respetuoso con las comunidades autónomas, pero ante el hecho de que no se dé el concepto de servicio universal y que liguemos esto con la seguridad, acabo imaginando que las compañías de accidentes de coches, tendrán los centros de llamadas de *eCall* y que será un servicio más como ahora tiene uno el coche asegurado a todo riesgo o a terceros, con lo cual serán unas personas las que podrán disponer de este servicio y otras no. Esto me parecería una discriminación y un ataque al concepto universal del derecho a la sanidad que constitucionalmente tenemos. El hecho de esta comparecencia más que para hablar de la estructura de los diferentes servicios de 112 era para conocer las perspectivas que hay, en qué horizonte y fechas se prevé implantar el sistema *eCall* y cuál creen que tendría que ser su modalidad. Si hay turno de réplica me gustaría que incidieran en este tema.

El señor **PRESIDENTE:** Evidentemente, hay turno de réplica si el debate así lo pide. Tiene la palabra el portavoz del Grupo Parlamentario Popular en esta Comisión, señor Souvirón.

El señor **SOUVIRÓN GARCÍA:** Quiero, en nombre del Grupo Parlamentario Popular, empezar saludando a los representantes de los distintos servicios del 112 que han comparecido hoy en esta Comisión —Andalucía, Extremadura, Madrid y Navarra—, dicho sea en orden alfabético y no por lugar de nacimiento de quien en este momento habla. Quiero agradecerles su colaboración con la Comisión. Nosotros estamos empeñados, dentro del tratamiento sistémico que creemos que debe emplearse en la lucha contra la siniestralidad vial, en la importancia del tratamiento de las urgencias y emergencias. Lo hemos dicho siempre en la Comisión, también a los medios de comunicación cada vez que hemos tenido ocasión, y, hace aproximadamente dos años, convocamos a esta Comisión a la ministra de Sanidad para trasladarle nuestra preocupación y saber cuáles eran los proyectos del ministerio. Las palabras fueron buenas pero después no hemos tenido hechos. Ahora tenemos

otra ocasión y yo espero que por el conocimiento que los miembros de la Comisión vayamos teniendo gracias a intervenciones como las que hoy se han producido aquí, consigamos elaborar un documento que ayude a mejorar la situación de las urgencias y emergencias en España. También quiero felicitarlos por su trabajo, que tiene que ver, además de con la calidad de vida, con la propia vida de las personas y de los ciudadanos. Por tanto, muchas gracias por su trabajo y por sus aportaciones.

Los datos hablan por sí solos. Un estudio del Ministerio de Transportes británico nos dice que el 66 por ciento de los fallecidos en accidentes de tráfico ocurre en los primeros 20 minutos tras el accidente; que unos servicios de emergencia capaces de prestar una atención correcta reducirían los fallecidos en un 11 por ciento y los discapacitados en un 12 por ciento; y que los países que más han avanzado en esta materia han decidido invertir mucho presupuesto en mejorar los servicios de emergencia médica para hacerlos más eficaces. En España los datos son preocupantes, también hablan por sí solos y nos dicen que debemos hacer un gran esfuerzo; se da un fallecido por cada 18 accidentes de tráfico cuando la media europea está en 1 por cada 31, es el quinto país con más fallecidos por cada 100.000 habitantes y el 3,5 por ciento de las personas que sufren un accidente de tráfico muere a causa del mismo, estando 1,3 puntos por encima de la media europea. No hay duda de que debe preocuparnos mucho el asunto. En definitiva, se trata de arañarle tiempo al reloj. ¿Cómo se puede hacer? Nosotros creemos que sobre todo mejorando la coordinación en cada una de las fases del tratamiento de las emergencias y utilizando todos los recursos que estén a disposición en el momento en que ocurre cada accidente. Se trata de mejorar la coordinación en cada una de las fases, no solo en gestionar la llamada que se produce, sino también en anticiparse con la información al momento en que el recurso va a ser utilizado; es decir, no solo que el recurso se plante en el lugar del accidente lo antes posible sino que también se tarde el menor tiempo en estabilizar al accidentado, para lo cual debe llegarse con la suficiente información; que se traslade al paciente una vez estabilizado al centro médico que reúna las mejores condiciones para tratar ese caso concreto; que en el momento en que llegue ya se tenga en ese centro médico la información precisa para evitar trámites intermedios y desde luego traslados intermedios; en definitiva, que se atienda en cada una de las fases. Los servicios del 112 tratan de gestionar la llamada, junto a otras muchas que se reciben por otras emergencias, y por eso nos parece especialmente interesante el modelo navarro, el modelo de una agencia de emergencias que sea capaz de coordinar y tratar como un todo el problema que se presenta.

También nos preocupa un aspecto que nos transmite el representante de la comunidad navarra, como es la diferencia de plataformas tecnológicas, lo que no ayuda a que se consiga la necesaria coordinación cuando ello sea necesario entre las diversas comunidades autónomas. Tomamos buena nota de la necesaria búsqueda de ese consenso nacional entre plataformas tecnológicas, porque nos parece fundamental. Nuestras preguntas van en ese sentido: ¿Cuál es la relación entre los distintos servicios de las diversas comunidades autónomas?, ¿cómo se está en disposición de atender una emergencia que pueda tener carácter nacional por la trascendencia de su resultado y que se produzca en cualquier lugar del territorio nacional?, ¿cómo se gestionan los recursos desde cada comunidad autónoma y qué recursos se pueden gestionar?, ¿es posible, desde una comunidad autónoma determinada, utilizar recursos que no pertenezcan a ella o estamos estableciendo límites que al final pueden perjudicar en un momento determinado nada más y nada menos que la vida de las personas? Esto es lo que más nos preocupa, la coordinación, la utilización de los recursos y el aprovechamiento de las experiencias. Ya nos ha dicho el representante de Madrid que hay foros que se celebran con asiduidad alrededor del 112 donde se comunican las experiencias de cada comunidad autónoma. Mis preguntas serían esas: ¿Qué disposición hay para que se puedan unificar las diversas plataformas tecnológicas?, ¿qué recursos se pueden utilizar?, ¿qué coordinación hay y quién debe coordinar las distintas comunidades autónomas? Y si se utilizan los recursos privados, sabemos que en Navarra sí, pero en el resto ¿se utilizan los recursos privados, la conexión con la Cruz Roja, con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, con el ejército, con las policías locales? ¿Se utilizan, en definitiva, todos los medios para atender un problema real que afecta a las personas?

El señor **PRESIDENTE:** Para terminar el turno de portavoces damos la palabra al señor Mayoral, portavoz del Grupo Parlamentario Socialista.

El señor **MAYORAL CORTÉS:** En primer lugar quiero felicitar a los comparecientes por sus intervenciones, por los datos que nos han expuesto y por el esfuerzo que significa sintetizar en intervenciones tan cortas un cúmulo importante de experiencias que ellos tienen y que a nosotros nos interesa conocer. Quisiera felicitarles a todos ellos pero también quisiera aprovechar el tiempo en que estamos reunidos esta mañana para insistir o clarificar determinados elementos que son del interés específico de esta Comisión, a la que le interesa atender sus demandas, apoyarles en sus planteamientos y, desde luego, incentivar también la aplicación de nuevas tecnologías; aunque tampoco nosotros nos vamos a dejar deslumbrar por las nuevas tecnologías.

El elemento fundamental que se plantea aquí respecto a la petición de comparecencia que les hemos hecho a ustedes es el siguiente. Esta Comisión está dedicada al tráfico y a la seguridad vial y quiere desarrollar esta comparecencia en razón de sus intereses básicos, de sus funciones y de sus objetivos esenciales. Es decir, aquí hemos estado trabajando por activa y por pasiva —y lo

haremos hasta que finalice la legislatura— en la consecución de un objetivo fundamental que todos compartimos, que es la reducción de víctimas. Para esto estamos manejando aquí y estamos debatiendo medidas de distinto tipo, ya sean de carácter preventivo, que son las mejores porque evitan que ocurra el acontecimiento que todos lamentamos, o de carácter represivo, y aquí hemos alentado la reforma del propio Código Penal en una serie de elementos que consideramos concurrentes y necesarios para la sostenibilidad de una política de reducción de víctimas en la seguridad vial. También nos interesaba, y este el objetivo central de esta comparecencia, conocer las medidas de salvamento, es decir, qué elementos ponemos en juego para que una vez causado el accidente podamos conseguir la reducción del número de víctimas. Esta es la esencia, desde mi punto de vista, y el objetivo fundamental que nos ha impulsado a convocarles a ustedes. Esto es así porque sabemos que la intervención en los primeros momentos, la calidad del servicio que se preste, la rapidez con que se haga y el buen orden con que se desarrolle determinan la posibilidad de salvar vidas. Eso es lo que queremos que ustedes nos cuenten. Para ello es muy importante que ustedes se arriesguen también a dar algunos datos que solamente el representante de Extremadura se ha atrevido a dar —permítanme que se lo diga con benevolencia y sentimiento amistoso—. Nosotros queremos saber cuál es el tiempo de respuesta. Dense cuenta que estamos hablando con servicios de comunidades autónomas que cubren un tercio de la población española, estamos hablando de 14 ó 15 millones de ciudadanos entre los que ustedes representan y a los que ustedes atienden y prestan servicios. Hay otros millones de ciudadanos que también necesitarán esto pero, evidentemente, es importante que nosotros sepamos, respecto a este conjunto de población, cuáles son los tiempos medios de respuesta si los tienen estudiados, los máximos, los mínimos, y qué posibilidades hay —y ese es el objetivo central de su comparecencia y de las que se celebren en otro momento— de mejora para que la atención sea lo más rápida posible. Si ahora la media es de 20 minutos, vamos a ver si conseguimos menos. Evidentemente, eso requiere un conjunto de procedimientos distintos o mejorados, porque implica acortamientos, el manejo de nuevas tecnologías o de más recursos humanos y físicos, etcétera. A nosotros nos interesa que ustedes nos digan cómo conseguimos el objetivo central de reducción de víctimas por rapidez de actuación. No nos vamos a meter en cómo lo tienen en cada comunidad autónoma, si de una manera o de otra, si tienen un centro virtual o material, con presencia física de todos los servicios. Cada cual puede adoptar la postura que corresponda a la autonomía del poder público al que sirve, pero nos interesa mucho esta cuestión.

Si ustedes nos pueden contestar ahora a mis preguntas, mucho mejor, si no, quedamos a su disposición para recibir el dato si nos lo pueden proporcionar. Conocido ya el dato aportado por Extremadura, ¿cuáles son los tiempos de respuesta que ustedes tienen en este momento?, todos, Madrid, Navarra y Andalucía. ¿Qué valoración de eficacia tienen ustedes sobre la actuación de los servicios? En definitiva es la misma pregunta, la valoración de eficacia en lo que se refiere a los medios, a las tecnologías, etcétera, es lo que determina el objetivo final.

También quisiera preguntarles qué procedimientos utilizan los accidentados para acceder y comunicarse con el 112, ¿Llama la policía, los bomberos o directamente los accidentados desde los postes de SOS que existen en las carreteras? Eso es importante para atender al planteamiento de la tecnología *eCall* que aquí se ha planteado esta mañana. Por supuesto, si estas tecnologías sirven para salvar vidas siempre las apoyaremos.

Otra cuestión muy importante es que cada cual tiene protocolizadas sus actuaciones con relación a todo tipo de emergencias, aunque bien es verdad que hay una función de carácter homogemeizador que realiza la Dirección General de Protección Civil, de cuyo director general también tenemos pedida la comparecencia. Querríamos saber cómo nos acoplamos y coordinamos unos y otros, porque, como decía antes el señor Souvirón, pueden surgir emergencias en un territorio de una comunidad autónoma determinada y, a lo mejor el lugar donde ha ocurrido el accidente está más cerca de un punto de atención de una comunidad autónoma vecina que de la propia comunidad autónoma de la que depende ese servicio. Esto se viene practicando, que yo sepa, entre comunidades autónomas al menos en lo que se refiere a los incendios forestales; mi comunidad autónoma tenía convenios con Castilla y León, e incluso últimamente se ha firmado un convenio —no con la Junta de Extremadura pero sí con una colaboración y participación imprescindible del Estado— con el Estado portugués porque hay fuegos que vienen de Portugal o que pueden ir de España a Portugal. De la misma manera que esto se está protocolarizando, conviniendo y resolviendo, quisiera que ustedes nos dieran sus aportaciones y experiencias porque creo que todos somos fronterizos con todos, no ha venido ninguna comunidad autónoma insular en este momento.

El señor **PRESIDENTE:** Damos la palabra a los comparecientes. Si les parece, para las respuestas a los portavoces seguiríamos el mismo orden que se ha utilizado para la intervención inicial, dando así una coherencia a las respuestas desde un punto de vista cronológico. Por tanto, en primer lugar tiene la palabra el señor Herraiz, gerente del 112 de Madrid.

El señor **DIRECTOR GERENTE DEL 112 MADRID** (Herraiz Romero): Quiero empezar este turno de réplica con una reflexión: estamos hablando de comunidades autónomas distintas, con realidades muy distintas, y modelos distintos de respuesta y de atención ante la emergencia. No tiene nada que ver la complejidad en Andalucía, por ejemplo, con esa gran extensión de territorio, con la que puede existir en Madrid, que es una comunidad uniprovincial donde la mayoría de la pobla-

ción está en núcleos urbanos. Partiendo de esta base, la respuesta y los medios tienen que ser distintos; además las plataformas tecnológicas y los sistemas que empleamos también son diferentes en cada comunidad autónoma: en unas se parecen más y otras plantean más diferencias respecto del modelo.

El portavoz de Convergència hacía referencia a los tiempos de Dinamarca, Alemania o Gran Bretaña, que tienen establecido por ley llegar antes de un tiempo determinado. Yo puedo hablar del caso de Madrid, donde no hay una obligatoriedad legal de llegar antes de un tiempo determinado, pero sí hay unos parámetros de calidad que cada uno de los organismos maneja. En ese sentido, en Madrid podemos estar hablando de un tiempo de respuesta inferior a los 10 minutos de media, unos tiempos bastante razonables teniendo en cuenta las complejidades de tráfico que tenemos en esta comunidad, especialmente en Madrid capital y que SS.SS. conocen sobradamente. ¿Se puede ser más rápidos? Sí, de hecho cada año vamos mejorando, pero esta capacidad de mejora se va limitando porque llega un momento en que no podemos estar en todos los sitios de manera inmediata, pero cada año se van mejorando. El modelo que tenemos en Madrid para el 112 es que recibimos la llamada del ciudadano que hace referencia a una emergencia concreta, recogemos esos datos y, de manera simultánea y telemática, se la trasladamos a los organismos de emergencia, dándoles a todos ellos la capacidad de dar sus mejores tiempos de respuesta. No beneficiamos a unos frente a otros avisando primero a los bomberos, luego a los sanitarios y luego a la policía; todos reciben el aviso de manera simultánea y de manera telemática, para que todos den sus mejores tiempos de respuesta.

Respecto al control de los tiempos al que hacía referencia, también lo auditamos en el 112. Yo no sé si S.S. estuvo en la visita que se organizó al 112 de Madrid. En nuestro sistema, una vez que se despacha, se abre una herramienta que pone en comunicación a todos los organismos que tienen que acudir a esa emergencia concreta, de manera que cada uno de ellos nos va a decir qué es lo que va a hacer con ese emergencia: si envía recursos, si el recurso está en el lugar o si ya ha finalizado su intervención. Y esto que nos dicen los distintos organismos lo estamos viendo nosotros y también el resto de los organismos, para mejorar y favorecer al máximo posible la coordinación ante la emergencia. Dentro de ese control nosotros sabemos en qué momento cada uno de los organismos nos ha comunicado si envía recursos, si el recurso está en el lugar o si ha finalizado.

Respecto del tema de los voluntarios, estoy completamente de acuerdo con su señoría; es muy importante y cuantos más voluntarios tengamos y mejor formados estén, mejor sabremos dar respuesta a las emergencias y seguro que salvaremos vidas. En el caso de Madrid, los voluntarios se concentran en el área de Protección Civil; desde el Ayuntamiento de Madrid, con el Samur, que cuenta con muchos voluntarios —2.000 ó 3.0000—, hasta el resto de ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, todos cuentan con voluntarios de Protección Civil, que hacen una labor extraordinaria.

Decía el portavoz de Esquerra que le extrañaba la diferencia con Navarra en cuanto a los números; yo creo que esta diferencia parte de la diferencia de población. La Comunidad de Madrid tiene una población censada de 6.300.000 habitantes, más la población circulante, y Navarra tiene 600.000 habitantes. Estamos hablando de diez veces más de población en Madrid. Decía también el representante del Esquerra que en el tema del *eCall* estábamos yendo hacia un modelo de seguridad privada en vez de a un modelo de servicio universal; que unas personas podrían disponer de este servicio y otras no, lo que atacaba el derecho de todos a contar con una sanidad universal. Es exactamente al revés lo que nosotros queremos, por eso pedimos que existan esos centros de intermediación que nos permitan atender a todos los ciudadanos. Hay varias opciones para estos centros, una de ellas es que las aseguradoras puedan hacer esa labor. Evidentemente, las compañías aseguradoras van a ahorrarse mucho dinero con el *eCall;* tengamos en cuenta que si un asegurado tiene un accidente y a la aseguradora le salta la alarma en su central, suponiendo que el asegurado no está grave y ha podido llamar por su cuenta al 112 para pedir ayuda, esta aseguradora le va a dar al accidentado las instrucciones para rellenar el parte del seguro. Ahí las aseguradoras se van a ahorrar mucho dinero, porque van a poder hacerlo de una manera adecuada. Una vez que las aseguradoras comprueben la veracidad de ese accidente, también van a llamar a los centros 112 para que la ayuda llegue lo antes posible, y de esa manera evitar gastos mayores. Por lo tanto, quién más interesado que las propias aseguradoras para hacer esa labor de intermediación, que la pueden hacer también asociaciones de ayuda en carretera, como el RACE, el RACC o el DYA, o la pueden hacer los fabricantes de automóviles. Yo creo que precisamente para hacer ese modelo universal lo que necesitamos es ese centro de intermediación, y las más cualificadas y las que tienen más razones para llevar a cabo esa intermediación serían las aseguradoras.

Respecto a las fechas —que también preguntaba el representante de Esquerra— sobre las que se prevé implantar el sistema *eCall,* tendremos que definir primero el modelo; no es lo mismo implantar el sistema *eCall* en España, donde tenemos un nivel de desarrollo de centros 112 que está a la vanguardia de Europa, que implantarlo en Gran Bretaña, donde el 112 es un número residual; de hecho siguen utilizando el 999 como número de emergencias principal. Ahí les puede dar igual cargar sobre el 112 la responsabilidad de las llamadas o de los avisos de *eCall,* pero a nosotros no nos da igual porque desde el 112 estamos atendiendo los incendios forestales, los infartos y todas las emergencias que los ciudadanos tienen. ¿Cuándo queremos ponerlo en marcha? Una vez que se le haya dado al modelo *eCall* una cierta racionalidad, y que veamos que no va a ir contra las

emergencias del resto de los ciudadanos; en esto estamos de acuerdo todas las comunidades autónomas.

El portavoz del Grupo Popular hablaba de la importancia de esa atención rápida ante un accidente; es verdad que se salvan muchas vidas cuando se llega antes. Voy a contestar de paso al portavoz del Grupo Socialista respecto de los tiempos de emergencia, en lo que es el modelo de Madrid, que insisto en que es distinto al de otras comunidades autónomas. Nuestro tiempo de respuesta es de seis segundos. ¿Qué entiendo yo por tiempo de respuesta? El tiempo que tardamos en coger el teléfono en el 112. Escuchamos la llamada, la tramitamos y despachamos a los organismos, en eso venimos a tardar un minuto, y despachamos a todos a la vez dándoles oportunidad de dar los mejores tiempos de respuesta, pero la labor del 112 llega hasta ahí, y luego se hace el seguimiento por parte del equipo de supervisión, hasta que se cierra completamente la emergencia. En el caso de Madrid podemos estar hablando de una media de 10 minutos, pero ya no es un tiempo que dependa del 112, sino del resto de los organismos y por tanto no me atrevo a hablar por ellos. En el modelo de Madrid tenemos un tiempo de respuesta de seis segundos y un tiempo de despacho de un minuto. A partir de ahí son los organismos los que establecen sus tiempos.

Se refería el portavoz del Grupo Popular a la relación entre las distintas comunidades para atender emergencias que puedan afectar a dos o más comunidades autónomas. Existen procedimientos para la emergencia del día a día que nosotros utilizamos habitualmente, sobre todo con las comunidades autónomas que son limítrofes con Madrid: Castilla y León y Castilla-la Mancha. Nosotros atendemos miles de emergencias todos los años. El año pasado Madrid atendió 7.000 incidentes de toda España, de todas las provincias, excepto de Ceuta, hasta de Melilla nos llegaron seis incidentes; alguna persona que esté en el lugar del incidente llama a un familiar o a su empresa que está en Madrid, y ésta nos llama a nosotros. Con lo cual en el día a día existen procedimientos consensuados entre todos los centros 112 y que hacemos con los ojos cerrados. Cuando se produce alguna emergencia más importante, como ha sido el caso del verano pasado en Galicia, que no afectaba a comunidades limítrofes, pero sí era una situación en la que Galicia requería la ayuda de otras comunidades, como la hemos recibido nosotros cuando el 11-M, lo que se hace es activar un nivel de algún plan de protección civil, y en función de esos niveles la emergencia puede llegar a considerarse de ámbito nacional, dejando el mando de la misma emergencia a los responsables del Gobierno de España, que dispondrían de todos los medios de todas las administraciones. Una cosa es el día a día, en el que es muy habitual estar resolviendo emergencias o incidencias de otras comunidades autónomas, y otra cosa es la gran emergencia, en la que ya se activarían los planes de protección civil.

Preguntaban sobre los medios que utilizaban los accidentados para pedir auxilio, si llamaban a los bomberos, a la policía o utilizaban los postes SOS. Básicamente llaman al 112; en el caso de la Comunidad de Madrid el año pasado recibimos 5.650.000 llamadas, lo que quiere decir —con las ratios que manejamos— que estamos recibiendo más del 90 por ciento del total de las llamadas de emergencia que se realizan en nuestra comunidad, con lo que la utilización del 112 es absolutamente universal y es la vía preferida, con diferencia, por los ciudadanos para solucionar sus emergencias.

El señor **PRESIDENTE:** Damos la palabra a la Comunidad Autónoma de Navarra, y tanto el señor Sainz como el señor Rabade pueden dar respuesta a las distintas intervenciones de los grupos.

El señor **DIRECTOR GERENTE DE LA AGENCIA NAVARRA DE EMERGENCIAS** (Sainz Jiménez): Voy a procurar dar cumplida respuesta a todas las cuestiones que se han planteado. Algunas de ellas, en la propia exposición y por la limitación de tiempo no he podido ampliarlas, en todo caso aprovecharé la ocasión para hacerlo, quedando a su disposición para aportar a esta Comisión la información adicional que se nos pida.

Coincido, como reflexión general, en que la situación en las distintas comunidades autónomas es diferente, incluso en las propias comunidades pluriprovinciales hay realidades muy distintas de unas provincias a otras. Por eso, tratar de generalizar un modelo de atención de respuesta, desde la perspectiva organizativa y de gestión, no es fácil; conviene que cada territorio se adecue a su realidad. Por otra parte, no partimos de cero, el desarrollo en este momento de los servicios 112 —pero diría lo mismo de otro tipo de servicios sanitarios, de atención primaria, etcétera— es una realidad que tiene unos desarrollos diferentes de unos sitios a otros, y que nos es fácil en este momento empezar, como antes se comentaba, una planificación territorial que suponga mover, por ejemplo, parques de bomberos, porque tendría unos costos difíciles de abordar; o como también comentaba el representante de Extremadura, aquello que va bien, en la planificación territorial para la emergencia general, la gran catástrofe, los incendios forestales, etcétera, puede no ir bien para la atención de un infarto agudo de miocardio. Hay, por lo tanto, que buscar un equilibrio entre las distintas demandas y los riesgos que debemos minimizar o atender.

Por el contrario, me parece importante —y lo voy a decir en alguna de las respuestas concretas a algunos de los portavoces— el papel del Estado para tratar de conformar un sistema para el conjunto del territorio, al igual que existe un Sistema Nacional de Salud, aunque luego ha habido una serie de transferencias a todas las comunidades autónomas y existe una gestión descentralizada; existe un Sistema Nacional de Salud que soporta unas prestaciones homogéneas o comunes y que soporta también unos sistemas de información epidemiológica y de alertas alimentarias también comunes, logrados a través de un proceso de consenso y de diálogo con las comu-

nidades autónomas. En materia de protección civil —yo lo extendería al contexto más amplio de la seguridad pública en general, donde estaría la seguridad ciudadana desde una perspectiva más policial o la propia protección civil— es importante que el Estado se plantee avanzar hacia un modelo de sistema nacional de seguridad pública, definiéndose aspectos como puedan ser la atención pública —aunque los recursos no necesariamente tienen que ser públicos todos ellos— a los accidentes de tráfico, con unos estándares de tiempos de respuesta que las sociedades científicas y los trabajos y estadísticas nos dicen mucho en términos de menos muertes, de muertes evitadas o de incapacidades evitadas, y esta es una labor de Estado a realizar evidentemente por medio del consenso científico y del consenso con las diferentes comunidades autónomas. Dicho esto como reflexión general, paso a dar respuesta a algunas de las intervenciones que se han producido.

El representante de Convergència i Unió planteaba la importancia de la protocolización de ejemplos como los de Dinamarca y de otros países. Preguntaba en qué medida entiendo yo que darle soporte normativo —podría ser una conclusión de esta Comisión donde se regule esta materia— podría aportar beneficios a la atención de emergencias. Yo creo que puede aportar, pero a veces las cosas no se resuelven por la mera legislación; es decir, elevar a rango normativo —por ejemplo a real decreto— el protocolo de intervención ante accidentes de tráfico o de movilización de recursos no garantiza necesariamente que eso luego se vaya a cumplir. Soy más partidario, con el discurso de la calidad y la búsqueda de la mejora continua, de tratar de lograr unos estándares mejores y comunes. Aquí entraría el papel regulatorio o coordinador del propio Estado para su cumplimiento en el conjunto de territorios y, a su vez, en nuestra relación con el resto de Estados de la Unión Europea, ya que estamos en un espacio único y compartimos objetivos en materia de seguridad vial y de reducción de víctimas, deberíamos coordinarnos.

Respecto a *eCall,* planteado por el portavoz de Convergència i Unió y el de Esquerra Republicana de Cataluña, lo he dicho muy rápido porque creo que la intervención mayoritaria en este tema la ha tenido el portavoz de la Comunidad de Madrid. Nosotros, como Comunidad de Navarra, compartimos las preocupaciones por la incorporación de estas nuevas tecnologías —que sin duda aportan cosas positivas, en términos de reducción de tiempos de detección, incluso de respuesta de los recursos operativos al propio accidente de tráfico—, pero pedimos cierta cautela en la medida en que en este momento no hay estudios y trabajos suficientes de cuántos van a ser esos falsos positivos que podamos tener. Madrid aportaba, por asimilación, la experiencia de un dispositivo de seguridad y de alarma instalado en la red de taxis de esta comunidad, que tiene otros objetivos y finalidades, pero que tiene unos datos que si los trasladamos al ámbito de los accidentes de tráfico y de las posibles llamadas automáticas podría colapsar los servicios 112. Creo que es necesario un trabajo previo de campo, me consta que van a abordarse iniciativas en este sentido. Esta mañana decía, fuera de esta Comisión y desde mi procedencia del ámbito de la sanidad, que es como los ensayos clínicos y los estudios de bioseguridad de los medicamentos, antes de su comercialización, o como la incorporación de nuevas tecnologías sanitarias diagnósticas a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud; se hacen estudios de bioseguridad, estudios de sensibilidad y de especificidad, y cuando se sabe seguro que los efectos son los mínimos posibles, que los beneficios son mayores que los inconvenientes, que se pueden minimizar los inconvenientes, que esas pruebas evitan y reducen los falsos positivos a un determinado valor y los falsos negativos, se ponen en producción, se autoriza el medicamento o se incorpora esa tecnología al catálogo de técnicas del propio sistema. Aquí ocurre algo parecido: posiblemente la existencia de centros de intermediación, que pueden ser gestionados por terceros, sería una medida prudente, pero en todo caso conviene que esto se estudie. Indudablemente, estas nuevas tecnologías ya están en el mercado, en este momento uno puede ir a un concesionario de determinada marca de automóviles en España o en otros países y encontrar vehículos que te ofrecen un botón de accionamiento manual, que permite establecer contacto con un sistema de gestión, de geoposicionamiento, etcétera. El sistema *eCall* pretende además abrir un canal de voz con el propio vehículo, lo que podría suponer tener una información de lo que manifiesta el accidentado o herido, si puede hablar, o incluso podríamos escuchar lo que está pasando en ese entorno, y también permite el posicionamiento geográfico, y con distintas tecnologías permitirá tratar de cruzar distintos sistemas de activación, es decir, cruzar distintas informaciones que activan el sistema.

Creo que le falta un poco del estudio de bioseguridad y de minimización y de análisis previo a su puesta en producción. Desde luego apostamos por ello, lo hemos dicho en el Foro 112, y ahora lo hacemos aquí; sin renunciar a ello, tiene que estudiarse suficientemente, hay que hacer trabajos de campo, y ver luego la modalidad de organización de la gestión, con centros o no de intermediación, públicos, privados, etcétera.

Se apuntaba otra cuestión por parte del representante de Convergència i Unió y se reiteraba por algún otro portavoz, que es la conveniencia de legislar sobre los tiempos de respuesta. Volviendo al mismo discurso anterior del catálogo de prestaciones del Sistema Nacional de Salud, de los tiempos de garantía de atención y demás que se han ido incorporando, que llevaríamos al ámbito de los derechos del ciudadano la atención en un tiempo máximo u óptimo, como tal. Creo que en este momento en el ánimo de todos, de ustedes en esta Comisión y de quienes tenemos responsabilidades en la gestión pública, está el mejorar y el minimizar los tiempos de respuesta; es obvio que eso se traduce en menos fallecidos en esas primeras horas, permite una atención in situ mucho más adecuada y una estabilización de las víctimas, lo que conlleva menos muertes y

menos incapacidades. Pero nos parece que puede ser un momento precoz todavía para regular esto como un aspecto más del derecho: si ha sido atendido en el minuto 18, y si el límite lo ponemos en 18 minutos, estaría en una determinada situación, y el que es atendido en el minuto 19 estaría en una expectativa de poder ejercer judicialmente unas garantías que no le han cubierto. Pensamos que es mejor caminar en la línea de las cartas de servicio y de garantizar, en aras de la calidad, un procedimiento y unos tiempos de respuesta óptimos que, además, pueden ser diferentes en el conjunto de territorios. En la misma Comunidad Foral de Navarra, en los tiempos que he apuntado, las isócronas son de respuesta máxima, que coinciden con lo que, en general, en las sociedades científicas y en las recomendaciones generales de las sociedades científicas existe en esta materia, sobre todo en el ámbito de salud, para poder garantizar una atención de calidad. He querido trasladar en el discurso de las isócronas de respuesta el que la planificación territorial de los recursos puede ser un elemento muy interesante para garantizar esa equidad, que yo creo que es la que tenemos que tratar de lograr, sin necesidad a lo mejor de llevar al ámbito normativo puro y duro el minuto y el segundo exacto en que hay que atender a la población.

Se apuntaba también por parte del representante de Convergència i Unió la reflexión sobre el voluntariado; he apuntado el dato de los más de 1.000 voluntarios adscritos al sistema de emergencias de Navarra; no todos ellos están haciendo labor de atención directa al accidentado de tráfico, que mayoritariamente la atención sanitaria, de rescate y salvamento a estos accidentes en Navarra es una atención fundamentalmente profesionalizada, radica en los servicios profesionales de titularidad propia o concertados, que también tenemos, y de una manera complementaria en algunas zonas en primera salida y en segunda salida están los recursos de las organizaciones no gubernamentales —Cruz Roja y DYA, fundamentalmente—, y luego otras agrupaciones de bomberos voluntarios o de voluntarios de protección civil que habitualmente no intervienen tanto en el accidente de tráfico como en grandes emergencias, en que hay que movilizarlos.

En relación a los que intervienen en los accidentes de tráfico, en Navarra se reguló en su momento el curso de auxiliar de transporte de ambulancia, que es un curso que se ha regulado desde el ámbito de salud y existe un sistema de formación acreditado por el departamento de salud pero que hacen distintas instancias, públicas y privadas, y que permite ofrecer a todos los recursos que trabajan en la atención de las víctimas de accidentes de tráfico, los recursos de empresas, de ambulancias concertadas, y los recursos de voluntariado fundamentalmente, una formación básica y suficiente para garantizar esa atención de calidad; porque el resto de recursos profesionales ya la tienen, forma parte de la formación básica, del reciclaje y de la formación continua que vienen recibiendo policías forales, bomberos, etcétera.

Paso a las preguntas que formulaba el representante de Esquerra Republicana de Cataluña sobre *eCall*. Ya le he expuesto algunas consideraciones, pero le añado en relación a su intervención que creo que no estamos ante un debate entre lo público y lo privado; se trata de ver cómo podemos utilizar al máximo todos los recursos disponibles, porque a veces, y sobre todo en la protección civil, los recursos son limitados; antiguamente se decía que protección civil somos todos, y es verdad. Al poner en marcha centros de intermediación sería más interesante que recayesen en iniciativas no necesariamente públicas; se ha indicado el sector asegurador, que puede contribuir a ayudar a la propia Administración Pública a garantizar estos servicios. Trayendo de nuevo el ejemplo de la sanidad, a mí me gusta más hablar de los recursos de la red de utilización pública. Nosotros —y lo he indicado en la exposición— utilizamos todos los recursos disponibles, públicos y privados, no aleatoria y gratuitamente, sino vinculados por conciertos y convenios que también están en los protocolos de SOS Navarra y en los catálogos de recursos, es decir, que tienen unas obligaciones de respuesta. Por eso me gusta más hablar de red de utilización pública, donde puedes tener recursos públicos y privados pero utilizados por el sistema público de salud o el sistema de atención de urgencias y emergencias, que también forma parte del sistema público de salud como tal.

Participo con el portavoz del Partido Popular de la reflexión sobre el problema de los accidentes de tráfico y de sus consecuencias en términos de mortalidad, y sobre todo de incapacidad, que muchas veces no los manejamos. Doy un dato: en Navarra, el 40 por ciento de las incapacidades en gente joven son debidas a accidentes de tráfico, lo que implica, en términos de esperanza de vida reducida y de calidad de vida, algo espectacular, no voy a decir más grave que los muertos, pero nos tendría que mover a una reflexión importante; cuando manejamos las cifras de los accidentes, se contabilizan las muertes, y nos olvidamos que hay mucho más debajo. Por eso participo de la opinión de que el problema de los accidentes de tráfico es multisectorial y de salud pública. Antes, en la exposición, he apuntado que en los tres planes de salud que Navarra lleva ejecutando, en el Plan de salud laboral de la comunidad —con los accidentes *in itinere* y de conductores profesionales—, los accidentes y la reducción de los mismos han estado presentes, porque son la principal causa de esperanza de vida perdida y de años de vida perdidos en determinados tramos de población, tomando la población entre 15 y 25 años especialmente. En este problema de salud pública es fundamental que la administración sanitaria se implique. Aquí coincido en el llamamiento para que, desde la propia Administración del Estado y desde el Ministerio de Sanidad, aunque no está gestionando la asistencia sanitaria, y desde su visión general y de coordinación de la propia salud pública, se impulse esta materia y no se quede rezagado en este aspecto. El Estado en este momento está trabajando en materia de

prevención de accidentes y de abordaje de la problemática de los accidentes, fundamentalmente desde el impulso del Ministerio del Interior y de la Dirección General de Tráfico. Hay un plan estratégico importante que nos ha movido a muchos. Nosotros hicimos algo antes en nuestra estrategia navarra de seguridad vial, y tuve personalmente la oportunidad, junto a Pere Navarro, de participar en esta redacción del plan estratégico, y creo que se está haciendo una labor importante, pero hay otros ministerios que no van al ritmo que deberían, y por eso el Ministerio de Sanidad debería implicarse.

Apuntaba el representante del Grupo Popular en otras intervenciones la importancia del modelo de organización, de la coordinación entre administraciones e interterritorial. Es un papel que tiene que impulsar sin duda alguna el Estado. Coordinación, la hay en el día a día. Se ha comentado antes cómo las comunidades autónomas limítrofes estamos gestionando incidentes de otro territorio con recursos propios. En Navarra, atendemos problemas de Aragón, de la Rioja y del País Vasco, y ellos atienden otros problemas nuestros. En el ámbito sanitario, en las zonas básicas de salud y en la atención de urgencia, tenemos nuestra interrelación y estamos atendiendo población de unos y otros ámbitos con un criterio de reciprocidad y proximidad. Si delante tenemos los Pirineos y al otro lado hay un recurso que puede llegar antes a los incendios de la zona norte, es absurdo que no contemos con los bomberos de Francia, con los que también contamos. También hay convenios entre las comunidades autónomas de manera que, ante riesgos comunes en zonas limítrofes, se ha normalizado y se ha integrado en los planes de emergencia el que tengamos protocolarizada la movilización de recursos de una y otra comunidad. Lo hacemos con comunidades más alejadas. Se ha apuntado el ejemplo de Galicia. El año pasado el Consorcio de Bomberos de Navarra estuvo en Galicia y el verano anterior también. Fue una petición que surgió, por una parte, de la propia comunidad, porque teníamos algunas vinculaciones directas tanto con el equipo anterior como con el actual, pero hubo una petición del Ministerio del Interior y de la Dirección General de Protección Civil, utilizando los mecanismos y los cauces que la Ley de Protección Civil contempla en este sentido. Hemos respondido a esa petición en lo que hemos podido. Este aspecto de la coordinación y de la comunicación entre administraciones existe, pero no sería malo conformar un sistema nacional de protección civil respetuoso con la realidad autonómica y con las competencias que tienen las comunidades autónomas. Conviene que exista un sistema de protección civil de carácter nacional que defina muy bien el modelo de participación y de intervención del Estado en qué contingencias, el plano de las comunidades autónomas, la responsabilidad de cada una de ellas y el plano local, que muchas veces olvidamos.

En respuesta al portavoz del Grupo Socialista respecto a las vías por las que habitualmente se dirigen los accidentados o las personas que observan un accidente a los servicios de emergencia 112, quiero decir que es por vía telefónica al número 112, y habitualmente desde el teléfono móvil. Los famosos postes SOS de las autovías, autopista e incluso de algunas otras vías de la red general, en este momento son prácticamente inoperantes. Hace poco coincidía con Pere Navarro en que hoy día prácticamente la extensión de la telefonía móvil es tal que la gente no se acuerda de los postes SOS. En Navarra, más del 90 por ciento de las llamadas de demanda de atención de accidentes de tráfico vienen vía 112 y teléfono móvil. Creo que he dado cumplida respuesta a las solicitudes de información.

El señor **PRESIDENTE:** Quería informar a Mesa y portavoces de que al finalizar la Comisión, de manera informal, nos reuniremos para planificar la próxima sesión y comentar algún aspecto de actualidad en estos momentos.

Tiene la palabra Miguel Ángel Ruiz, director del Centro de Urgencias y Emergencias de la Junta de Extremadura.

El señor **DIRECTOR DEL CENTRO DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 112 DE LA JUNTA DE EXTREMADURA** (Ruiz Sanz): Para empezar por el orden que he tomado de las intervenciones, el representante de Convergència i Unió hablaba de los tiempos de actuación en los atestados. La pregunta era: ¿Se puede pasar a los atestados esos tiempos de actuación? Luego hablaremos de la hora de oro, que es la que consideramos en emergencias sanitarias la hora de intervención. Los centros 112 están capacitados para guardar toda esa información cuando son centros, como el de Extremadura, en los que se puede hacer el seguimiento del incidente desde que entra la llamada y se van sumando todos esos tiempos de gestión de la llamada y de todos los intervinientes en la gestión del incidente hasta el equipo que interviene en la calle. Nosotros funcionamos con estatus, la ambulancia —quizá en otros cuerpos de seguridad, no sucede— cuando llega al sitio del incidente da su estatus. En este momento estamos implantando el sistema automático y ahora lo dan por voz. Tenemos un registro de la activación, de la llegada…, por eso sacamos estos datos de tiempos. La ambulancia se moviliza desde el centro coordinador y vamos registrando esos tiempos. Esa información está disponible y es frecuente que informemos a los juzgados o incluso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de los tiempos en los que se producen las llamadas y las vías por las que entran las mismas: teléfono móvil, fijo, etcétera. ¿Cómo puede pasar esto al atestado? Lo que hace el atestado del accidente de tráfico es tomar los datos del lugar. No sería difícil que nosotros diéramos los datos de acceso al sistema de emergencias por parte de los centros coordinadores porque lo tenemos grabado, se graba tanto la conversación como los tiempos en el sistema informático del que todos disponemos.

En cuanto al *eCall* se ha tratado muchas veces. Estamos de acuerdo con él. Cómo no vamos a estar de

acuerdo con un sistema que facilita el acceso al sistema de emergencia, pero se tiene que implantar de una forma muy estudiada, porque si no se implanta así lo más probable es que tengamos una gran cantidad de llamada por problemas mecánicos, porque esos sistemas electrónicos dan datos de averías mecánicas, lo cual interfiere en el tratamiento de la demanda de verdaderas emergencias en el centro coordinador. En nuestra opinión, hay que filtrar muy bien el *eCall,* hay que intermediarlo para que lo que lleguen sean llamadas de urgencia o emergencia donde tengamos que intervenir y mover recursos, porque de otra forma podríamos perjudicar a los otros problemas. Nosotros sí queremos el *eCall,* pero con una cierta filtración.

En cuanto a la utilización de los voluntarios, tenemos un operador de Cruz Roja porque esta entidad es la institución nacional e internacional que tiene más experiencia en la formación y en la atención de las emergencias en los voluntarios. Nosotros no podemos prescindir de ese recurso. Una idea que tuvo la Junta de Extremadura fue poner un operador que día a día controla los recursos de Cruz Roja que hay en la comunidad autónoma. Los tiempos de llamada-llegada al accidente los vamos a medir desde el punto de vista del interviniente sanitario. Cuando tengamos el dato seguro lo incorporaremos. Pero en este caso, cuando para un accidente del que nos han informado que hay varias víctimas movilizamos un recurso del Servicio extremeño de Salud, una ambulancia o una UVI móvil, en muchas ocasiones movemos también recursos cercanos de Cruz Roja; ése es el voluntariado al que podemos hacer referencia en esta pregunta. Hay otro voluntariado, porque todas las agrupaciones de voluntarios de Protección Civil en nuestra comunidad tienen voluntarios, pero están dedicados a lo que marca la Ley de Protección Civil, a las actuaciones en Protección Civil: catástrofes, dispositivos de riesgo previsible, concentraciones humanas, rescate acuático, etcétera; pero en el caso del accidente de tráfico, solo en contadas ocasiones —que no creo que sean significativas como para explicarlas— intervienen voluntarios de Protección Civil; intervienen los voluntarios de Cruz Roja como operadores, conductores y técnicos de emergencias con la formación de técnicos de emergencia que se acuña en la ley que ya está en vigor.

En cuanto a los tiempos de intervención por ley, tendría dos vertientes muy diferenciadas. Por una parte, supone posicionar recursos en una isócrona que marca la ley. Si nos dicen que hay que llegar en 8 minutos, hay que hacerlo y esto supone posicionar recursos en zonas determinadas para poder llegar. Las comunidades con predominio del territorio urbano, que tienen unos tiempos de respuesta de características urbanas, van a tener tiempos de llamada-llegada de características urbanas. No creo que sea la ley la solución para este tema. Se puede hacer una indicación de cómo se pueden estructurar los servicios por tiempos de respuesta en los accidentes de tráfico, pero probablemente la ley no es la solución. Por otra parte, la vertiente positiva sería que a los que tenemos que poner recursos se nos dotaría de medios para ello. En cuanto a las plataformas tecnológicas, podemos haber expresado entre los cuatro intervinientes una diferencia de plataforma, pero aunque el proveedor sea diferente el mensaje de las plataformas tecnológicas de los 112 (con las diferencias lógicas porque conocemos los centros de Madrid, los centros de diferentes comunidades autónomas y son todos diferentes) consiste en que el acceso del ciudadano por voz —en el futuro con las centralitas telefónicas con voz sobre IP podrán acceder hasta por vía Internet— garantice una recepción de todos los datos posibles del accidente y se le dé una respuesta dependiendo de los medios de que dispone cada centro 112. Los centros que disponen de recursos en el sitio para poder movilizar, lo hacen. Hemos visto cuatro modelos diferentes. La plataforma tecnológica no es el secreto. El secreto es que haya un conjunto básico, mínimo, de datos que requerimos del alertante. No hace falta saber de qué murió su abuela —perdón por lo coloquial—, pero sí dónde está, qué le pasa y cuántos afectados hay. En los temas de carretera, no sé si alguno recordará el kilómetro por el que ha pasado hace diez minutos y eso causa un problema. La plataforma no es el problema sino el mensaje de la plataforma, eso sí se puede regular. Cuál es el conjunto mínimo básico de datos que necesitamos de un alertante y que tenemos que dar a un servicio interviniente. Esto es lo básico de la plataforma tecnológica: cuál es la respuesta que nos puede dar, después hay hasta mensajería, todo se puede implementar.

En cuanto a los servicios de las comunidades autónomas, no solamente las vecinas, hay dos niveles de colaboración. Hay un nivel de redes telefónicas. Es muy frecuente que una comunidad autónoma reciba una llamada de un ciudadano que está en la comunidad vecina porque las redes telefónicas han enviado la llamada a un centro coordinador. Por ejemplo, nos dicen que están en Almaden, que está en Castilla-La Mancha. Entonces, nos ponemos en contacto con el centro de Castilla-La Mancha y éste se hace cargo y recibe voz y datos de esa llamada. La colaboración, a nivel de coordinación telefónica, existe entre todas las comunidades autónomas vecinas, incluso con Portugal, sobre todo porque la estructura de Portugal es diferente y hablamos con Protección Civil Bomberos de Portugal, que son los que coordinan el movimiento no solamente de catástrofes y Protección Civil sino también de recursos sanitarios. Así, no solo colaboración por comunicaciones sino también la colaboración en la intervención. En la zona de la Sierra de Huelva o en el caso de los accidentes de tráfico en las carreteras trasversales de nuestra comunidad que entran en Castilla-La Mancha, las dos comunidades mueven recursos que traspasan la línea divisoria de las comunidades. En ese sentido, existe ya la planificación de esa colaboración con equipos de emergencia según cuál sea esa emergencia y según la categoría de los medios que haya que poner.

Sobre los recursos privados, si no dispusiéramos de todos los recursos de la comunidad sería un centro cojo. De hecho, alguna vez los ciudadanos se ponen en contacto a través del 112 y nosotros tenemos que canalizar esa demanda. No podemos decirles que porque sean de Asisa, Sanitas o de cualquier otra compañía no les vamos a atender. Les atendemos y canalizamos esas llamadas a los centros que tengan las empresas sanitarias del aseguramiento privado. Lo tenemos estructurado. Aunque cueste trabajo, no podemos decir que llamen a otro teléfono de nueve cifras. Recibimos la llamada e incluso en alguna ocasión se nos obliga a movilizar recursos de las propias entidades.

En cuanto al movimiento de otros recursos, cuando hablamos del ejército y últimamente con la implantación de la Unidad Militar de Emergencias, eso requerirá una reflexión. Pero ya en los planes de emergencia de todas las comunidades autónomas, tanto los generales como los especiales, tenemos contemplado cuándo hay que llamar al ejército y cuándo hay que disponer de otros medios. Para los accidentes de tráfico tenemos ahí el recurso del mantenimiento de carreteras y eso es recurso de otras administraciones según sea la vía que se manifieste.

Otra pregunta que se me ha formulado es la relativa a las medidas que tenemos que tomar de salvamento, es decir, el salvamento como concepto básico y fácil de entender en el sentido de qué hacemos en este momento. Si no hubiera problemas no estaríamos en esta Comisión. Si estamos aquí, ¿qué medidas tomamos para el salvamento? Me permito decir que todos tenemos que afilar nuestras armas para que la coordinación sea más eficiente, acortar los tiempos y la calidad de la atención, en el sentido de que no vamos a mandar una UVI móvil para atender a algo que se podría haber solucionado con una tirita. Tenemos que dar calidad en la atención telefónica, en la gestión del incidente y en la atención a la emergencia en esa hora de oro de las emergencias sanitarias.

La forma de acceso de los ciudadanos en Extremadura en el 80 por ciento de los accidentes de tráfico es por móviles y son implicados en accidentes, generalmente. Como experiencia, tengo que decir que supone una gran carga de tensión para el centro coordinador porque el que llama está implicado en el accidente, y en su mayoría da una versión del hecho muy dramática y estresante para el interviniente, por lo que hay que formar muy bien a los operadores. Y ya que hablamos del testigo del accidente, que en algunas ocasiones llama por teléfono —en el 20 por ciento de los casos y creo que la labor de concienciación de la sociedad es importante—, dice: He visto un accidente de tráfico, hay heridos, no sale nadie del coche, y cuando el operador le pregunta si hay fuego o si hay heridos graves, responde que ya ha pasado hace rato. A veces es el primer alertante. Tiene que haber una concienciación de la población para que aporten a los servicios de emergencia los datos más precisos y coherentes. En esa fase de acceso de los ciudadanos y de los afectados por los accidentes de tráfico, aunque predomina el que esté implicado en el accidente, muchas veces hay que formar también a los testigos.

En cuanto al *eCall,* han hablado antes mis compañeros, y yo no voy a insistir en el tema.

El señor **PRESIDENTE:** Para finalizar este turno damos la palabra al señor Vicente Medrano, subdirector de Emergencias de la Junta de Andalucía.

El señor **SUBDIRECTOR DE EMERGENCIAS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA** (Medrano García): Antes de iniciar las respuestas concretas, que en muchos casos son coincidentes con las de los compañeros anteriores, la realidad que nos encontramos en las distintas comunidades es que el 112 es un proyecto que nos ha situado a todos con distintas posiciones y con diferente configuración espacial frente a un problema fundamental: cómo hacemos que el ciudadano tenga más facilidad para acceder a un punto de ayuda y cómo conseguimos que la ayuda después se lleve a cabo de forma eficiente; de tal manera que, aunque somos la puerta de entrada de esa demanda, estamos vinculados de alguna forma a la respuesta posterior. Y eso nos ha llevado a configurar distintos modelos, pero la preocupación que ha situado a las comunidades ha sido similar en todos los casos. También puede ser la razón de la convergencia el que tenemos ciertos puntos de vista desde que se inicia el proyecto del 112 y que las comunidades autónomas son las que tienen la competencia en su implantación, lo cual lleva a que se establezcan unas relaciones muy importantes a nivel de desarrollos técnicos y de proyectos. Cuando existen dificultades han sido tratadas desde diferentes perspectivas y hemos llegado a puntos de consenso. La posición que el representante de Madrid traía hoy respecto al *eCall* refleja ese trabajo conjunto: en distintas situaciones, con reflexiones diferentes, hemos llegado a unos puntos de vista confluentes. Continuando con el *eCall,* quiero ratificarme en lo que acabo de decir: es un trabajo desarrollado durante más de dos años, donde hemos estado todas las comunidades autónomas de forma conjunta analizándolo, con presencia en foros europeos y, de alguna forma, las reticencias que ponemos encima de la mesa responden a un detallado análisis. No acoger de una forma abierta y totalmente favorable los avances tecnológicos es un poco extraño. Por eso nuestra posición no es no acogerlo, ni mucho menos, sino establecer las precauciones que hay que tener para que ese avance tecnológico no se convierta en un problema y que al final la mejora limitada signifique un problema de mayores dimensiones.

Respecto al control de tiempos, estamos en el momento de la definición de objetivos más que en el establecimiento de cronas temporales estrictas. Hay que definir muchos los elementos que intervienen en la atención a la emergencia y para una comunidad con una extensión territorial y una diversidad importante es preferible en estos momentos plantear objetivos y que éstos,

en su desarrollo, vayan marcando cuáles serán los tiempos y los límites racionales y potenciadores.

Otro de los aspectos cuestionados es el relaltivo al voluntariado. En Andalucía hay una larga experiencia en este tema, prácticamente desde los años ochenta se impulsó el movimiento voluntario en torno al voluntariado local, municipal y ha tenido un desarrollo favorable y positivo, contando actualmente con más de 200 agrupaciones, con 5.000 personas que intervienen en distintas actuaciones, no solamente en las catastróficas sino en prevención, previsión o actividades de difusión. Tanto la Ley del Voluntariado de Andalucía como la Ley de Gestión de Emergencias han apostado claramente por el papel del voluntariado como elemento de dinamización social, para penetrar modelos de seguridad y preventivos en el entorno social. La visión más favorable del voluntariado no es el que se eterniza de una forma, sino el que establece una retroalimentación con la sociedad y que va creando una cultura, una forma y unos modelos que permiten a esa sociedad tener una respuesta desde la autoprotección lo más extensa posible. Desde esa perspectiva de modelos de respuesta social van a favorecer las primeras actuaciones, los primeros momentos de ayuda y atención en caso de emergencia o accidente de tráfico. La actuación orientada directamente a la atención profesional o asistencial se dirige en el sistema sanitario público con personal profesionalizado fundamentalmente, entendiendo siempre la importancia de un tejido social vinculado y retroalimentado al voluntariado que permita a la sociedad tener una capacidad de respuesta desde la autoprotección. Esta es nuestra valoración respecto al voluntariado después de una larga experiencia de trabajo desde hace más de 25 años.

Preguntaba S.S. si había una orientación hacia la actividad sectorial privada. No sé si con lo respondido anteriormente respecto a *eCall* queda reflejado que no se trata de una opción, sino de un análisis y una formulación en cuanto a un mecanismo y que ese mecanismo debe ser analizado detenidamente para concretar una propuesta, que hoy por hoy se ha formulado por parte de los centros en que se establezcan instrumentos de intermediación que depuren ese tipo de demanda y que sean esos instrumentos los que eviten la posible sobrecarga de actividades no deseadas en los centros de emergencia 112.

Respecto a otros temas planteados por el portavoz del Partido Popular sobre la coordinación, es imprescindible y fundamental apostar por todos los mecanismos que procuren una mejor coordinación. Cuando desde mi posición he intentado realizar el esquema y la planificación, no era porque entendiera que las emergencias o los accidentes de tráfico se enmarcaban en el plan de emergencias de elevada magnitud, sino que esa forma de trabajo, de interrelación local, provincial del conjunto de la comunidad andaluza era la que debía establecerse en el conjunto de actuaciones, independientemente de que estemos hablando de emergencia catastrófica o emergencia multisectorial.

Establecemos relaciones con las distintas comunidades de forma cotidiana, los centros territoriales limítrofes están conectados de tal forma que se intenta que el recurso movilizable sea el de mayor capacidad de respuesta en tiempo y en calidad, independientemente del límite territorial que se establezca. Igualmente, cuando se fijan los criterios de planificación de aquellos dispositivos que puedan ser previstos como son operaciones de Paso del Estrecho, operaciones especiales donde puedan darse grandes concentraciones donde se prevé que haya tránsito importante entre comunidades, se incrementan aún más esas relaciones. La Dirección General de Protección Civil y Emergencias está impulsando el desarrollo de un programa, Sígame, de interconexión de catálogos y de medios existentes en comunidades que sirva para este apoyo conjunto. Actualmente todas las comunidades estamos conectando en fase piloto, lo que nos permitirá conocer en determinados momentos cuáles son aquellos elementos de los que no se dispone o que hace falta un aporte complementario y que podemos disponer de ellos en comunidades limítrofes o distantes; que no sea una consulta lenta en el tiempo sino que tengamos permanentemente accesible esa base de datos desde los centros de emergencia. Les pongo un ejemplo de la necesidad no solamente de coordinación organizada y estructurada sino de los elementos e instrumentos cotidianos. También se está trabajando dentro de este foro de centros 112, conectado a su vez con el foro de directores generales de Protección Civil y Emergencias, para establecer otros instrumentos de coordinación intersectorial, entre comunidades, que permita el apoyo ante un accidente que ocurra en una comunidad, que tengamos que atender a ciudadanos, familiares y personas de otra comunidad y que la información transite de la forma más fácil posible. En ocasiones los accidentes de tráfico que ocurren en una comunidad proceden de otro lugar del Estado y los familiares tienen que recibir información. Hay que buscar fórmulas ágiles para establecer esa comunicación sin tener que hacerlo a través de centros de intermediación. Ese sería otro de los elementos en el que estamos trabajando a la hora de conseguir esos mecanismos de interconexión, de tal forma que no solamente la Dirección General de Protección Civil y Emergencias está realizando propuestas para el conjunto del Estado sino que también las comunidades trabajan en los foros de trabajo técnico para interconectar los sistemas.

Respecto a las preguntas que planteaba en este mismo sentido el portavoz del Grupo Socialista, insisto una vez más en la importancia que tiene para la buena gestión de los centros que haya no solamente una fortaleza en la coordinación interna sino también en la externa. Evidentemente, y así he comenzado mi exposición, nos colocamos en la puerta de entrada de la demanda, pero no podemos limitarnos a esto, porque somos todos parte del sistema de seguridad pública, y los objetivos se alcanzan cuando una persona acude a una demanda de ayuda y esta es resuelta. Teniendo en cuenta ese plan-

teamiento, en esos tres niveles de estructura que tenemos en el 112 Andalucía, desde el punto de la gestión inicial de la llamada, de la gestión inicial de la demanda estamos orientados fundamentalmente a tener la mejor capacidad de descuelgue para esa atención, la mejor calidad en la determinación y tipificación de ese tipo de incidentes y en la mayor rapidez para conectar con los servicios que tienen que movilizarse. Por eso se ha hecho el esfuerzo no solamente en cuanto a estructuras de centros primarios y provinciales sino también en los terminales de atención y seguimiento que nos permite tener una fluidez con los centros donde están ubicados los recursos. Acerca de los tiempos de respuesta, nos estamos moviendo actualmente en torno a 90 segundos aproximadamente, que incluye el tiempo de atención en el descuelgue, el tiempo de la gestión y el tiempo de distribución de esa demanda; es posible mejorarlo. A veces cuando analizamos las estadísticas vemos que se podría acortar alguno de los tiempos. Se están haciendo esfuerzos con los sistemas de localización de móviles, por eso apuntaba también la importancia de que esos sistemas sean cada vez más perfeccionados ya que nos facilitarían la labor a la hora de ubicar geográficamente el lugar de demanda; y en la medida en que estamos avanzando en el sistema de los móviles localizables estamos mejorando los tiempos de respuesta. También como la conexión con los centros de gestión de recursos se hace mediante conexiones telemáticas estamos mejorando los tiempos de respuesta. Dentro de lo imprescindible que significa la conversación con el llamante, que tiene unos límites difícilmente reducibles, podemos disminuir algo los tiempos, aunque estamos en unos tiempos aceptables para la complejidad que actualmente tiene en el conjunto de la comunidad andaluza la determinación de saber qué está ocurriendo, dónde y la forma y el lugar en que hay que destinar el recurso.

Hay otros tiempos que yo sé que le preocupan: a partir de ahí qué. Yo no quiero dar la impresión de no querer dar los dato. Voy a trasladar al sistema sanitario público esta petición. Antes de venir a esta comparecencia sé que estaban trabajando en otra serie de estudios, para los que habían pedido esa serie de datos. No se pueden dar como definitivos, pero es cierto que en las zonas en las que se está trabajando son ámbitos urbanos y los cronos están en torno a los 10 minutos, y en el ámbito lejano o no urbano podemos hablar de 14 ó 15 minutos. De todas formas, pido a SS.SS. que entiendan que son unos datos muy genéricos, y trasladaré a la Consejería de Salud su interés, y en la medida de sus posibilidades le pediré que traslade la información de forma más estructurada, porque cualquier dato que pueda darse con carácter general no es plenamente fiable. Hay dos parámetros, los tiempos medios y los porcentajes en cuanto al peso de la accidentalidad en unas zonas y otras; de tal forma podemos encontrar zonas con una gran accidentalidad, que están rebasando los tiempos medios, y también al contrario, que estén concentradas de tal forma que aunque haya tiempos dispersos la mayor parte de la asistencia se concentre en tiempos de respuesta aceptable. En este sentido, es el sistema sanitario público el que preocupa en cuanto a la accesibilidad, pero hay otros servicios públicos que atienden y son parte en esa gestión de la emergencia, desde los servicios de contraincendios y rescate hasta los de tráfico correspondientes a Guardia Civil y a policías locales. En Andalucía tenemos un gran número de municipios —en torno a 500— que pueden tener los servicios de policías locales, aparte de una distribución importante de datos de los efectivos de Tráfico de la Guardia Civil. Por eso debe corresponder a un colectivo determinado establecer en la medida de lo posible los cronos que puedan aportar a esta Comisión.

Por último, tenía anotada una pregunta respecto a cómo se reciben las llamadas en los centros. Fundamentalmente la vía que va consiguiendo un mayor nivel de acceso es la llamada telefónica por móvil. Si a nivel general el 50 por ciento —y va en línea ascendente— de las llamadas que se reciben en los centros 112 son vía móvil, en los accidentes de tráfico es muy superior, pero no tengo el dato concreto.

El señor **PRESIDENTE:** Antes de finalizar esta Comisión yo quería recordar que la próxima semana es, de acuerdo con las Naciones Unidas, la Semana Mundial a favor de la seguridad vial. La próxima semana no hay Comisión convocada pero es positivo que en el «Diario de Sesiones» se refleje la adhesión de esta Comisión a los distintos actos que se realizan desde la sociedad civil y desde las instituciones públicas a favor de la seguridad vial en esa semana conmemorativa, este año dedicada especialmente a los jóvenes, máxime cuando la primera causa de mortalidad entre los jóvenes de nuestro país son los accidentes de tráfico. Por tanto, es necesario aportar esta reflexión a esta Comisión en estos momentos. Sería oportuno —yo haría la propuesta a los grupos— intentar leer el próximo jueves algún tipo de declaración institucional sobre estos aspectos en el Pleno de la Cámara.

Quiero agradecer a los cinco comparecientes de hoy sus aportaciones a esta Comisión. Hemos iniciado esta reflexión necesaria. Cuando hablamos de seguridad vial es muy importante aclarar de qué manera se responde ante un accidente, esa hora crucial para llegar a tiempo y prestar la adecuada respuesta que esperan los ciudadanos. Nosotros, desde el Congreso de los Diputados, les queremos agradecer estas aportaciones, que figurarán en el «Diario de Sesiones» de la Comisión y en la reflexión final que la propia Comisión realice al respecto. Repito, agradecemos su presencia hoy aquí; agradecemos la presencia del letrado, de los servicios de la Cámara por el apoyo que nos han dado, como siempre, y convoco de manera informal a los miembros de Mesa y portavoces para dar alguna noticia de actualidad que nos atañe.

Se levanta la sesión.

Era la una y quince minutos de la tarde.

Edita: **Congreso de los Diputados**
Calle Floridablanca, s/n. 28071 Madrid
Teléf.: 91 390 60 00. Fax: 91 429 87 07. *http://www.congreso.es*

Imprime y distribuye: **Imprenta Nacional BOE**
Avenida de Manoteras, 54. 28050 Madrid
Teléf.: 91 384 15 00. Fax: 91 384 18 24

Depósito legal: **M. 12.580 - 1961**