G CONSELLERIA
O HISENDA
I I ADMINISTRACIONS
B PÚBLIQUES

Asunto: informe sobre deficiencias graves e inadmisibles en el departamento de Emergencias

Antecedentes

La Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas es el órgano superior de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears que tiene atribuidas las competencias en materia de Emergencias y Protección Civil, mediante la Dirección General de Emergencias e Interior, según lo dispuesto en el artículo 2.3.d del Decreto 24/2015, de 7 de agosto, de la Presidenta de las Illes Balears, por el cual se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las Consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
Ello implica una gestión adecuada para dar cumplimiento a la normativa sectorial en materia de planificación, prevención, coordinación e intervención en emergencias así como el dimensionamiento necesario de los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar un sistema de respuesta rápido y eficaz.

Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil establece: "La coordinación es sustancial para el funcionamiento eficaz y armónico del sistema y para optimizar sus recursos, y determinante de que todas las actuaciones y medios estén orientados prioritariamente a reducir en forma permanente y sostenible los riesgos y las vulnerabilidades que afecten a la población y a los bienes protegidos, así como a aumentar la capacidad individual y colectiva de reacción ante las emergencias
La respuesta inmediata a las emergencias es el punto crítico de todo sistema de protección civil, que, por otro lado, evidencia en ocasiones deficiencias de actuaciones previas."

Hechos

Desde hace tiempo se vienen observando en el departamento de Emergencias graves deficiencias y/o incumplimientos por parte de los órganos superiores de la Administración Autonómica. Esta situación ha sido reiteradamente manifestada ante los titulares de dichos órganos superiores por parte de los funcionarios con jefaturas orgánicas, ya que menoscaba sustancialmente y de forma cotidiana la capacidad operacional y dificulta de manera grave el normal desarrollo de las funciones del personal técnico y operativo.

Como recordatorio de dichos incumplimientos de obligaciones legales y deficiencias, vamos a destacar los siguientes:

Carrer Francesc Salvà, s/n. Es Pinaret
07141 Es Pont d'Inca. Marratxí
971 17 77 00
dgiej.caib.es

1 Disminución sustancial del presupuesto del departamento de emergencias y de la empresa instrumental GEIBSAU.

El presupuesto del año 2008 era sustancialmente mayor que el actual y que el que se prevé para el 2019. Con menos competencias y obligaciones que en la actualidad, debido a que las normativas europea y estatal básicas en seguridad pública son mucho más exigente ahora, se ha producido una disminución anual de más de 3.500.000 € entre el presupuesto de 2008 y 2018. Es más, para el 2019 no se prevé ningún incremento sustancial, ni ninguna medida que compense dicha política de desinversión en Protección Civil y Emergencias como eje estratégico de la seguridad pública competencia de la CAIB.

2 Deficiente gestión empresarial en GEIBSAU

Desde legislaturas pasadas y con la excusa de las medidas anti-crisis, dicho ente instrumental ha sufrido una restricción presupuestaria que ha creado gravísimos problemas al Sistema de Emergencias de la Illes Baleares (SEIB 112), órgano esencial de la Comunidad para la gestión y coordinación de las emergencias.

Lejos de afrontar dicho reto con una estrategia a largo plazo para garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos en situación de emergencia y disponer de un Plan de viabilidad con plantillas adecuadas a la demanda social y con perfiles profesionales perfectamente definidos, la empresa ha ido dando saltos de mata suprimiendo servicios al ciudadano y bajando la calidad de los estándares de respuesta en la prestación de los servicios que fueron el motivo de su creación.

Ello se refleja en el desmantelamiento del servicio de rescate mediante helicóptero que durante su funcionamiento fue el líder indiscutible para rescates, salvamentos y asistencias en lugares de difícil acceso o con gran dificultad para traslado terrestre o marítimo de las víctimas.

La Unidad Operativa (UOP) desplegada en las islas está sufriendo condiciones laborales inadmisibles en un Gobierno que paradójicamente ha invertido profusamente esta legislatura en impulsar a la consejería competente en materia laboral para solventar situaciones contrarias a la normativa y a la salud de los trabajadores y sin embargo, en su propio seno, está mantenido el desmantelamiento que en su día se hizo de la UOP.

El personal desplegado en la isla de Mallorca está bajo mínimos, tras la disminución de la plantilla en más de 40% en legislaturas anteriores, lejos de solventar esta situación se ha ido agravando ante la falta de acciones del ente gestor en cubrir las bajas de larga duración, mantener la tasa reposición y la ausencia de regulación de la segunda actividad ya que la plantilla está envejecida. Este personal además asume un sistema de guardias en precario en el que sus intervenciones y despachos se han visto reducidos considerablemente no por cuestiones técnicas sino por falta de personal.

En las islas de Menorca y Eivissa el escenario es mucho peor. Existe un déficit absoluto de personal, lo que se traduce en una evidente imposibilidad técnica y operativa para realizar las funciones legalmente encomendadas, más allá de la buena voluntad de la gente. A ello se suman los derivados de la insularidad y de la dificultad/imposibilidad de desplazar medios de apoyo y refuerzo de manera urgente de una isla a otra en caso necesario.

No sólo no se ha resuelto este problema sino que se ha permitido una situación laboral permisiva muy desacertada en relación con el técnico de Geibsau destinado en la isla de Ibiza el cual ha ido enlazando bajas de larga duración, con excedencias, formaciones fuera de la isla e incluso permiso remunerado por estudios, lo que ha provocado que haya dos agentes sin superior jerárquico que los dirija in situ desde hace más de 3 años.

En cuanto a la técnica de Menorca solamente cabe decir que ha estado absolutamente sola durante más de un año para representar al departamento en la isla. Asumiendo todo el trabajo y haciendo jornadas en algunos casos de cuestionable legalidad.

En ambos casos no sólo no se ha hecho nada por resolver la falta de una plantilla suficiente, sino que ni tan solo se ha procedido a cubrir, por unas cuestiones u otras, las respectivas plazas vacantes o bajas existentes. El bolsín convocado para cubrir bajas ha resultado ser inoperante ya que, desconociendo el motivo técnico, a pesar de haber finalizado no se ha contratado a nadie en la isla de Eivissa, 1 en Mallorca y otro más para la isla de Menorca. Dichas contrataciones no sirven más que para cubrir con un expediente la ausencia de estrategia en recursos humanos que tiene GEIBSAU.

3 Ausencia de concienciación sobre la importancia del Sistema Integral de Gestión de Emergencias de las Illes Balears (SEIB112)

3.1 Centro de Emergencias 112

El SEIB112 está en peligro, el centro se cae, el personal trabaja en una plataforma obsoleta con unos sistemas anticuados que no permiten al departamento técnico realizar ninguna mejora sustancial que ayude a poder operar con una capacidad de respuesta aceptable. Cada día las incidencias que sufre un gestor que opera con vidas humanas son múltiples y a pesar de la buena voluntad y profesionalidad de los técnicos no se solucionan, se parchean, pero el sistema ya no da para más.

Además, la falta de personal en este departamento es más que acuciante y no permite ni tan siquiera poder desarrollar e innovar ya que únicamente están para el día a día y las urgencias, no dan para más.

Por lo que respecta a la sala de operaciones la plantilla se encuentra en mínimos históricos. La situación es insostenible ya que los pocos gestores con los que cuenta el Centro de Emergencias 112 ven cómo el número de llamadas se mantiene y cómo sus condiciones laborales van empeorando día tras día.

No hay gente que pueda atender el teléfono al otro lado, los tiempos de espera han ido aumentado año tras año. En el año 2008 era inadmisible que se perdiera más del 1.5% de llamadas pero ahora se está permitiendo que se pierdan más del 6% de media. No hay que olvidar que este dato tan demoledor sobre llamadas de emergencia que no han podido ser atendidas por nadie es una media, si entramos a analizar turno por turno hemos llegado a tener hasta más de un 20% de abandonadas este verano.

Este hecho ha sido la gota que ha colmado el vaso ya que los funcionarios responsables directos del buen funcionamiento del Sistema no pueden mirar hacia otra parte viendo como un servicio esencial de la comunidad autónoma se presta en precario y sin garantías.

La previsión de datos se trasladó a la responsable del personal de GEIBSAU para la toma de medidas ante la falta de personal al inicio de la campaña estival, sin ninguna solución estructural al respecto. La ausencia de personal y mal funcionamiento del servicio se ha ido trasladando al responsable de la dirección general de Emergencias de manera verbal y por escrito con informes y comunicaciones (informes/mails).

Los responsables de las estrategias para solventar esta situación no son conscientes de que el CE112 es un órgano esencial en la gestión y coordinación de las emergencias en Illes Balears, y que es necesario cumplir con estándares requeridos para un servicio de estas características en el que diariamente encuentra en juego la vida de las personas. Esta falta de conciencia les ha llevado a pretender contratar "manos" sin el perfil adecuado para poder contrarrestar la ausencia de respuesta y sustituirla por una mala prestación del servicio, es decir, ahora se intentará que descuelguen pero no aseguraremos, por sus perfiles técnicos, que lo hagan bien.

3.2 Falta de control sobre la red de comunicaciones de emergencias TETRAIB

Otra de las muestras de falta de concienciación sobre el Sistema de Emergencias es la inacción que durante toda la legislatura se ha mantenido por parte de los responsables ante la ineficiente e ineficaz gestión de la red de emergencias TETRAIB.

La red no es gestionada por un ente competente en materia de emergencias, sino por una entidad pública empresarial IBETEC (antes Multimedia), la cual no se somete a criterios técnicos basados en la gestión de las emergencias. No cubre las necesidades que se han ido poniendo de manifiesto. La Dirección General de Emergencias i Interior recibe el trato de un usuario más cuando esta red fue

creada con el objeto principal de dar servicio al sistema de seguridad pública y emergencias en nuestra comunidad autónoma.

Recientemente se ha podido demostrar la necesidad de gestionar la red TETRAIB de manera eficiente ya que si ésta hubiera funcionado correctamente en la operación de búsqueda del piloto de IBANAT accidentado este verano hubiera sido determinante el dato que hubiera facilitado la red para encontrarlo de manera rápida.

3.3 Otros ejemplos.

Se pueden citar más ejemplos sobre la afirmación de este punto:

- Permisividad absoluta sobre el uso de números alternativos de emergencias cuando la normativa en vigor establece que únicamente debe figurar el 112.
- Se permite la existencia de numerosas centrales de coordinación de emergencias: bomberos, sanitarios, forestales, etc., cuando la norma establece claramente que debe ser el único.
- Falta de ejecución de la disposición adicional primera de la ley 3/2006, de gestión de emergencias de las Illes Balears, avalada por un informe de la abogacía de la Comunidad Autónoma que respaldaba al SEIB112 como centro de coordinación de las emergencias sanitarias extrahospitalarias y en cuya contra los responsables políticos de salud y emergencias acordaron que el CE112 no se encargaría de la coordinación de dichas emergencias.

4 Ausencia de actualización y evolución del Sistema Integral de Gestión de Emergencias de las Illes Balears (SEIB112)

Al inicio de esta legislatura, y como recibimiento a los nuevos responsables, se comunicaron las distintas obligaciones y deberes derivados de las distintas normas aprobadas y que estaban pendientes de ejecutar. De las planteadas, no se ha llevado a cabo ninguna de las más importantes. Mencionar como ejemplo los siguientes:

- A pesar del consenso técnico entre los responsables funcionarios de los distintos servicios de prevención y extinción de incendios y salvamento no se ha aprobado la Ley de bomberos.
- Sobre la Modificación/revisión del INFOBAL (Plan Especial de Emergencias para hacer frente al riesgo de Incendios Forestales: en relación con esta problemática, la situación se ha degradado tanto que incluso por parte del propio GOIB se está legislando contra su propio ordenamiento jurídico y contraviniendo el reparto competencial establecido por el decreto 24/2015, considerando los incendios forestales y la protección de bienes y personas amenazadas por el fuego forestal como una cuestión meramente medioambiental (Ley Agraria actualmente en tramitación). No se puede obviar en este apartado la gravedad de los hechos y las más de 100 muertes producidas en los países del ámbito mediterráneo en los 2 últimos años.

- Por lo que respecta al resto de planificación especial que está en vigor en esta comunidad autónoma está obsoleta y se ha sobrepasado con mucho el plazo para llevar a cabo una revisión/actualización obligatoria. No están adaptados a la normativa: INUNBAL, METEOBAL, CAMBAL, GEOBAL, MERPEBAL.

  Además, la normativa estatal ha ido estableciendo nuevas obligaciones para con las comunidades autónomas que ésta no ha querido cumplir: Plan Químico, Radiológico, Biológico en definitiva los establecidos en el art 15 de la Ley 17/2015, de 9 de julio del Sistema Nacional de Protección Civil.

5 Ausencia de un mecanismo eficaz de organización de respuesta en situación de emergencia (ORE)

A pesar de que en el Plan Territorial de Emergencias de las Illes Balears establece en su punto 4.3.2 que el órgano gestor establecerá la ORE y mediante orden o instrucción interna determinará las tareas del personal asignado a la dirección general competente en materia de emergencias y protección civil y al SEIB 112, los medios propios disponibles para este personal, así como el sistema de suplencia y relevo. Lo cierto es que actualmente no hay un sistema de respuesta a grandes emergencias, sólo una serie de guardias en precario de manera localizada que cubren una primera respuesta en Mallorca exclusivamente estando el resto de islas supeditadas a la disponibilidad externa de medios aéreos. Y es más, incluso se está intentando suprimir algunas de estas guardias bajo el argumento de que resultan ser un gasto excesivo (no se plantea si necesario o no) pretendiendo que determinados funcionarios del departamento de emergencias asuman estas guardias.

Es obvio que las emergencias extraordinarias son sucesos que no se pueden predecirse en el tiempo y por eso es necesario que el personal del departamento de emergencias esté disponible en todo momento, lo que implica establecer un sistema de guardias eficaz y que involucre a todos los niveles en el sistema de gestión de emergencias: departamento, servicios, técnicos de cualquier nivel y también, por supuesto, a toda la estructura del SEIB 112, sin cuya participación no será posible gestionar, coordinar y hacer el necesario seguimiento de las incidencias.

El establecimiento de este sistema, a desarrollar en gran parte fuera del horario habitual del personal y cuyo objetivo básico es evitar improvisaciones no deseadas, permite poder realizar una valoración técnica inicial de la situación y asegurar el despliegue operativo necesario de los correspondientes planes de emergencia, asumiendo para ello graves responsabilidades en la toma de decisiones.

Todo ello debe articularse en base a una instrucción técnica que ha de ser pública, clara y rigurosa, además de establecer las compensaciones que se acuerden cumpliendo en todo caso con la legalidad vigente en materia de función pública y convenios laborales sin mecanismos que pretendan disminuir dichas compensaciones.

6 Confusión sobre el rol del voluntariado en el Sistema de Emergencias

De manera paralela a todo lo anterior, se ha venido observando con preocupación la dedicación oficial, las inversiones presupuestarias y un empoderamiento exagerado hacia la figura y las capacidades de los voluntarios y las agrupaciones de Protección Civil, impulsando y apoyando incluso el uso de un sistema paralelo al legal (CECOPC) en la gestión de las emergencias.
Si bien se debe reconocer y agradecer en todo momento el espíritu colaborador y altruista del voluntariado, en ningún caso debe suplir servicios profesionales o intervenir como tales y no deberían representar más que lo que son, una ayuda externa, complementaria y tangencial al sistema oficial e institucional de la gestión de emergencias.

Conclusiones

A tenor de la situación actual que motiva la elaboración del presente informe y sin ánimo de interferir en ámbitos ajenos al estrictamente técnico, se considera que el Gobierno de las Illes Balears debería ordenar y racionalizar el sistema de respuesta en las Illes Balears atribuyendo las competencias en un único órgano directivo. La propia ley de gestión de emergencias de la Illes Balears (Ley 3/20016, de 30 de marzo) facilita y autoriza al Gobierno Balear a establecer una Agencia de Emergencias. Dicha propuesta estaría en la misma línea de otras CCAA y permitiría resolver buena parte de los problemas actuales.

Ante el sistemático incumplimiento por parte de la Administración Autonómica de las obligaciones derivadas de la normativa vigente, la manifiesta carencia de medios humanos que permiten atender con garantías las necesidades derivadas de un sistema esencial de seguridad pública en la CAIB y la ineficiencia del sistema por falta de voluntad política y criterios globales, que permiten la duplicidad de trabajos, inversiones y equipamientos y sin dejar de manifestar una grave inacción por parte del órgano que ostenta la competencia, desde el criterio técnico y como funcionarios de la Comunidad Autónoma, nos vemos en la obligación de hacer constar por escrito oficial las propuestas que, a pesar de haber sido comunicadas en multitud de ocasiones (algunas veces de manera oral y otras por escritos internos), han sido obviadas taxativa y sistemáticamente por parte de los responsables que ostentan la competencia, desde el inicio de esta legislatura.

Propuestas

1. Es necesario llevar a cabo un redimensionamiento y contratación urgente de personal necesario y cualificado para el Centro de Emergencias 112 que otorgue la robustez necesaria como parte fundamental del Sistema Integral de Emergencias, permitiendo prestar un servicio al ciudadano con total garantías y calidad.

Carrer Francesc Salvà, s/n. Es Pinaret
07141 Es Pont d'Inca. Marratxí
971 17 77 00
dgiej.caib.es

2. En las islas menores debe contratarse de manera inmediata personal técnico y cualificado que permita afrontar de manera solvente los retos del sistema de respuesta en emergencias de la CAIB.
3. Se deben equiparar las retribuciones del personal de emergencias con el homólogo de otros servicios de urgencia y emergencias dependientes del Gobierno de nuestra Comunidad Autónoma.
4. Se debe retribuir en su totalidad los servicios extraordinarios que se presten como consecuencia de un sistema de guardias a realizar fuera de la jornada habitual del personal funcionario y laboral.
5. La Administración Autonómica debe fortalecer el departamento de emergencias dotando económicamente todas las plazas que a día de hoy se encuentran creadas y no dotadas y llevando a cabo un estudio sobre las necesidades reales del departamento incrementando el personal que lleve a cabo inspecciones, sustituyendo las bajas de larga duración, y en general, adoptando todas las medidas necesarias para que este departamento tenga al personal adecuado para afrontar todas sus obligaciones.
6. La decisión estratégica debe ir en la dirección de establecer una Agencia de Emergencias en la que se integren los diferentes servicios de emergencias del Gobierno e incluso, trabajar para que se incluya a los del resto de administraciones.