FERNANDO PASTOR LOSCERTALES

Director del Centro de Emergencia que gestiona el 112 SOS-Aragón del Gobierno de Aragón

Sr. Pastor, Vd. llega en el año 1997 al Servicio de Seguridad y Protección Civil de la Dirección General de Interior. Primero como Jefe de Operaciones y un año más tarde como Director del Centro 112-SOS Aragón. ¿Qué supuso crear el Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón para la atención de las emergencias en la Comunidad Autónoma de Aragón?

La decisión que tomó el año 1997 el Gobierno de Aragón de gestionar el 112 teléfono único de emergencias europeo en nuestra Comunidad Autónoma marcó un impulso decisivo para la coordinación de los servicios operativos que actuaban en situaciones de emergencias en Aragón. Previamente a su implantación y durante varios meses hubo reuniones entre los representantes de la Dirección General de Interior con los miembros de los distintos servicios operativos estatales, del Gobierno de Aragón, provinciales y locales que en el año 1997, de una u otra forma, se encontraban implicados en cualquier tipo de incidencia relacionada con las emergencias. Fruto de esas reuniones nacieron una serie de protocolos entre la Dirección General de Interior y los distintos Organismos y Entidades que marcaban la activación de los distintos servicios operativos para su intervención en aquellas situaciones de emergencia que requerían los ciudadanos o las instituciones a través del teléfono 112. Y así el 31 de enero de 1998 comenzó la andadura del 112 hasta hoy día.

¿A qué servicios se refiere?

Estoy nombrando a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, a las Policías Locales y Cuerpos de Bomberos de los Ayuntamientos, a los Cuerpos de Bomberos de las Diputaciones Provinciales, a los Bomberos voluntarios, a los servicios sanitarios establecidos, servicios de ambulancias, la Cruz Roja, a los servicios de extinción de incendios forestales de la DGA, servicios de carreteras etc., A medida que la tipología de los incidentes tratados se ampliaba, o la demanda de los ciudadanos así lo ha requerido a lo largo de los años, ha aumentado la solicitud y colaboración de servicios operativos con una especialización en campos y temas específicos.

Fernando Pastor Loscertales

Han transcurrido más de diez años desde que se implantó el 112 en Aragón ¿Cómo ha evolucionado la atención de las emergencias en este tiempo?

Yo diría que muy positivamente para el ciudadano común. La filosofía que la Comunidad Europea ha querido trasmitir instaurando para todos los países miembros un teléfono único de emergencias, el 112, que facilite con la marcación de un solo número el acceso a los distintos servicios operativos por parte de cualquier ciudadano se ha cumplido ampliamente en Aragón. La respuesta a la petición de ayuda que solicita alguien para cualquier tipo de incidencia es la más adecuada y cercana al lugar donde se produce dentro de nuestra Comunidad Autónoma. En estos años por parte de los servicios operativos se han realizado importantes inversiones en instalaciones, equipamientos, formación del personal, que ha generado una perfección y desarrollo profesional en todas aquellas personas dedicadas a la atención de las emergencias como nunca había sucedido. Parte de la culpa del éxito del 112 la tienen todos esos miembros anónimos de los servicios operativos que atienden in situ con la mayor premura, dedicación y profesionalidad las demandas de auxilio de los ciudadanos a través del 112.

Fernando Pastor con A. Manrique, piloto de helicóptero del 112 SOS-Aragón

© 2008 de esta edición Ángel Luis Arricivita Amo y de los textos e imágenes sus respectivos autores.
Este documento es la versión impresa de la edición electrónica publicada en el sitio web http://www.psicosocialyemergencias.com

Un hito muy importante en este periodo de tiempo fue el desarrollo normativo por parte de la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón de la Ley 30/2002 de Protección Civil y Atención de Emergencias de Aragón.

¿Hacia donde está dirigido el diseño del nuevo Centro de Emergencias en Aragón?

El 19 de noviembre del año 2006 comenzó una nueva etapa del 112 SOS-Aragón. Hasta esa fecha el Centro de Emergencias ocupaba unas instalaciones y disponía de unos equipos que habían cumplido honestamente las expectativas en las que en su momento fue diseñado. Hasta esa fecha ocupaba un recinto de unos 60 metros cuadrados para seis puestos de operadores de atención de emergencias sin posibilidad de ampliación. El sistema informático de atención de emergencias, el Seneca de Telefónica era el segundo desarrollo que habíamos implantado desde su inauguración y había sustituido en su día a otro sistema informático americano. Por parte de la Dirección General de Interior se tomó la decisión de construir un nuevo centro de emergencias y modernizar y ampliar el sistema informático con nuevas aplicaciones para la atención de emergencias de acorde con los últimos desarrollos que se están implantando en otros Centros 112 de referencia. El concurso que se convocó para la construcción del nuevo Centro lo ganó una UTE formada por al empresa Siemens y la zaragozana Floria Diseños.

El Centro de Emergencias del 112 SOS-Aragón

¿Con qué resultado?

A la vista está que, fruto de esa unión, son las magníficas instalaciones que disfrutamos actualmente los que trabajamos en el Centro de Emergencias. La primera empresa aportó toda su experiencia en equipamientos de sistemas informáticos y de comunicaciones y además un nuevo sistema informático de gestión de emergencias, el Sitrem, con las aplicaciones más novedosas para el tratamiento de las mismas, como por ejemplo un GIS en el que se localizan geográficamente en una monitor las llamadas que se reciben en el 112 desde teléfono móviles. Floria Diseño la empresa zaragozana desde el primer momento quiso dejar su impronta de empresa de diseño en el nuevo centro y dedicó a ese fin sus mejores especialistas y directivos de modo que lograron unas instalaciones modernas y luminosas dotadas de materiales novedosos y de un amueblamiento singular, cómodo y ergonómico. Ambas empresas se encuentran satisfechas de su trabajo porque periódicamente nos visitan acompañando a delegaciones oficiales de países de Europa, Asia y América para mostrarles el Centro 112 SOS-Aragón.

Puesto de atención de emergencias

¿Cuál o cuáles, en su opinión, son las asignaturas pendientes del Centro de Emergencias en nuestra Comunidad Autónoma?

El diseño del nuevo Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón persigue adecuarlo a la coordinación integral y a un tratamiento más especializado de las situaciones de emergencia. Hoy hay disponibilidad para diecinueve puestos de operadores de atención de emergencias de los cuales menos de la mitad los ocupan operadoras y supervisoras del 112. La idea que se ha perseguido es que un número determinado de dichos puestos sean puestos sectoriales ocupados por personal de los distinto cuerpos operativos, es decir que poco a poco se vayan integrando personal de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, de la Policía Local, Bomberos, Sanitarios, que asuman en un determinado momento la gestión especializada de sus distintos servicios operativos en el Centro de Emergencias. Esto ya esta ocurriendo en determinados Centros

© 2008 de esta edición Ángel Luis Arricivita Amo y de los textos e imágenes sus respectivos autores.
Este documento es la versión impresa de la edición electrónica publicada en el sitio web http://www.psicosocialyemergencias.com

112 de distintas Comunidades Autónomas con evidente éxito en la coordinación y gestión compartida de las emergencias.

Me consta que estuvo Vd. presente en las labores de rescate en el accidente de autobús de La Muela, en Zaragoza, en septiembre de 1999 en el que murieron treinta y dos personas y veintitrés resultaron heridas ¿Cuéntenos que sensaciones experimentó?

Desde el primer momento en el Centro de Emergencias se tuvo constancia de la gravedad de la accidente, y el Director General de Interior me ordenó que me desplazara para estar, en todo momento, informado de la situación y evolución de los trabajos de rescate de las víctimas y centralizara cualquier solicitud de medios de ayuda a través del Centro 112 SOS-Aragón. Aquel día, recuerdo que no

Vista general del Centro del 112

dejo de llover desde que llegué sobre las 12 horas hasta que abandoné el lugar sobre las 18 horas; fue uno de los más tristes y dramáticos que he vivido nunca. Allí me incorporé al staff directivo de los distintos servicios operativos y pude darme cuenta de las consecuencias del accidente. Los heridos habían sido evacuados a los hospitales y solo quedaba una fila de unos diecisiete o dieciocho cadáveres que estaban siendo identificados. Quedaban por rescatar un número indeterminado de personas de entre los restos del autobús, apoyado en una ladera y volcado sobre una cuneta inundada de agua de lluvia. Dentro de un silencio total se intentaban escuchar lamentos de personas que indicaran que se encontraban con vida, pero todo resultó frustrante. La grúa que acudió en un primer momento para situar en su posición normal al autobús no disponía de la potencia necesaria y aumentó la sensación de ansiedad e impotencia a todas aquellas personas que nos encontrábamos allí sin todavía lograr liberar a las personas atrapadas. Dado que por las obras del AVE, todas las grúas pesadas se encontraban ocupadas en ellas, a solicitud del Jefe del Servicio de Bomberos de la DPZ, transmití al Centro de Emergencias que se realizaran las gestiones oportunas para encontrar una grúa pesada, creo que de cuarenta toneladas, que llegó sobre las 16 horas. Cuando levantó el autobús se evidenció lo que todo el mundo pensaba, que no había supervivientes entre las diez u once personas que faltaban por rescatar.

¿Cómo vivió Vd. aquellos días?

Con mucha tristeza y amargura. Además se unía la circunstancia que se trataba de un grupo de personas mayores, que en el comienzo de unas vacaciones, un golpe del destino las enfrentan a esa terrible tragedia. Tardé muchas noches en recuperar mi sueño normal.

¿Qué le aportó, en lo profesional y en lo personal, semejante experiencia?

Tras una tragedia de esa entidad siempre se obtienen enseñanzas para poner en marcha medidas que mitiguen el dolor y mejoren el despliegue de las asistencias. Tuvimos que revisar los protocolos de aquellos incidentes en los que se pueden originar muchas víctimas porque aparecieron determinadas circunstancias que no nos habíamos encontrado hasta entonces como puede ser el estar preparados para facilitar todo tipo de información a otros Centros 112 de toda España que se interesan por un accidente, pues en un autobús, por ejemplo, pueden viajar pasajeros de distintas procedencias u orígenes, protocolizar la información sobre lista de víctimas y hospitales que los atienden, facilitar y apoyar la atención a familiares. Hoy día, por ejemplo, disponemos de unos convenios de colaboración con Colegios Profesionales para atención especializada a familiares de víctimas.

En los últimos años se están incorporando nuevas figuras profesionales al mundo de las emergencias, como es el caso de trabajadores sociales y psicólogos. ¿Cómo se relaciona el Servicio de Protección Civil del Gobierno de Aragón y más concretamente el Centro de Emergencias que Vd. dirige con estos colectivos?

Un poco le he contestado en la pregunta anterior. Desde el Centro de Emergencias siempre tenemos necesidad de contar con personal especializado en distintos campos que en un momento determinado es imprescindible su colaboración para un tratamiento más singular o personalizado de un tema específico. Con los trabajadores sociales y los psicólogos era una necesidad perentoria su inestima-

© 2008 de esta edición Ángel Luis Arricivita Amo y de los textos e imágenes sus respectivos autores.
Este documento es la versión impresa de la edición electrónica publicada en el sitio web http://www.psicosocialyemergencias.com

ble ayuda y colaboración dado que en estos últimos años a través del 112 llegan demandas de solicitud de ayuda para incidentes relacionados con temas sociales, de menores, de asistencia a personas mayores, de inmigración, de maltrato de género, abandonos de personas, asistencia a familiares de accidentados, etc. Para resolver esta necesidad contamos con el beneplácito del Director General de Interior muy sensible con la atención a los temas sociales desde el 112, que facilitó la habilitación de las partidas presupuestarias correspondientes para poder formalizar los convenios de colaboración con los colegios Profesionales de los Trabajadores Sociales y de los Psicólogos.

Hasta el momento ¿cómo valora la experiencia de trabajar en emergencias con trabajadores sociales y psicólogos?

Muy buena. El disponer al otro lado del teléfono, las 24 horas del día los 365 días del año, unas personas altamente cualificadas que nos atienden de modo inmediato, a las que solicitamos su consejo o le pedimos acudan a un lugar determinado para dar su apoyo a personas o colectivos, normalmente indefensos ante un incidente que los desborda y anula; su presencia, la de unos profesionales muy cualificados trabajando junto a nosotros nos proporciona la seguridad de que movilizamos el operativo más adecuado para este tipo de incidencias que se nos presenta periódicamente en el Centro de Emergencias.

Hablar de emergencias no se vincula habitualmente con situaciones agradables, pero siempre es posible alguna experiencia grata o de especial satisfacción ¿Le apetece comentar alguna?

A lo largo de estos años se han sucedido muchas. Especialmente las personas que trabajan en el Centro son muy sensibles a los incidentes relacionados con asistencia a niños y bebés. Ponen su corazón y todas sus energías en solucionar con la mayor prontitud y eficacia, por ejemplo, los traslados de bebés y recién nacidos para tratamientos médicos muy especializados a hospitales de referencia de Madrid o Barcelona mediante la movilización de los helicópteros sanitarios de la Dirección General de Interior. Preparan la logística del viaje del helicóptero con los colegas de las otras Comunidades, los horarios y tiempos de vuelo, su lugar de aterrizaje, el encuentro con ambulancias, etc. y se quedan ampliamente satisfechas cuando tienen conocimiento de que todo ha llegado a buen término. Todo el personal de atención y gestión de emergencias que forma parte de la plantilla del Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón es un colectivo extraordinario, de una gran profesionalidad y entrega a su trabajo. Además de gustarle, tienen una pasta especial para desarrollarlo.

¿Desea añadir alguna cosa?

Agradecerles el tiempo que me han dedicado. Nada más. Muchas gracias.

*Para la realización de esta entrevista hemos contado con la colaboración de **José María Castillón Uribe**. Asesor Técnico de Planificación. Servicio de Protección Civil del Gobierno de Aragón. España.*

© 2008 de esta edición Ángel Luis Arricivita Amo y de los textos e imágenes sus respectivos autores.
Este documento es la versión impresa de la edición electrónica publicada en el sitio web http://www.psicosocialyemergencias.com