



DIARIO DE SESIONES
DEL
PARLAMENTO DE NAVARRA

X Legislatura

Pamplona, 25 de septiembre de 2020

NÚM. 22

TRANSCRIPCIÓN LITERAL

**COMISIÓN DE PRESIDENCIA, IGUALDAD, FUNCIÓN PÚBLICA
E INTERIOR**

PRESIDENCIA DE LA ILMA. SRA. D.^ª MARÍA INMACULADA JURÍO MACAYA

SESIÓN CELEBRADA EL DÍA 25 DE SEPTIEMBRE DE 2020

ORDEN DEL DÍA

- Elección del cargo de Presidente/a.
- Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior para informar sobre las incidencias denunciadas por el personal de SOS Navarra sobre el colapso y sobrecarga de trabajo, así como las interferencias que la atención a la pandemia de Covid-19 están provocando en la actividad ordinaria del servicio.

(Comisión transcrita por la UTE Naturalvox-MondragonLingua)

(Comienza la sesión a las 9 horas y 19 minutos).

Elección del cargo de Presidente/a.

SRA. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sra. Jurío Macaya): Buenos días, señores y señoras Parlamentarias. Se abre la sesión de la Comisión de Presidencia, Función Pública, Justicia e Igualdad, con dos puntos en el orden del día. Elección del primer punto, por lo tanto, iniciamos con el primer punto del orden del día: Elección del Presidente de la Comisión y a tal fin, se va a proceder de conformidad con lo establecido en el artículo 48 del Reglamento del Parlamento, para elección mediante votación secreta por papeletas, en la que los señores y señoras Parlamentarios y Parlamentarias podrán escribir un solo nombre, resultando elegido Presidente el que mayor número de votos obtenga y en caso de que se produzca un empate, resultará elegido el candidato o candidata propuesta que tenga mayor edad. Por lo tanto, procedan a rellenar las papeletas y vamos a pasar a la votación.

SRA. MAGDALENO ALEGRÍA: Señora Presidenta, ¿nos preguntará los candidatos?

SRA. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sra. Jurío Macaya): Si se quiere se puede proponer, pero si no, no. Si no, se procede a la votación.

SRA. MAGDALENO ALEGRÍA: Vale, gracias.

SRA. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sra. Jurío Macaya): (MURMULLOS) ¿Vais a proponer? Vale. Se puede proceder, se puede proponer o no, o se puede pasar directamente a la votación, me ha parecido más conveniente, pero bueno. ¿Hay candidatos para proponer?

SRA. MAGDALENO ALEGRÍA: El Partido Socialista presenta a Jorge Aguirre, perdone.

SRA. ÁLVAREZ ALONSO: Navarra Suma a Pedro González.

SRA. PRESIDENTE EN FUNCIONES (Sra. Jurío Macaya): Gracias, habiendo dos candidatos propuestos, vamos a iniciar la votación por orden alfabético.

[Comenzamos con la votación.]

¿Comenzamos? Jorge Aguirre Oviedo, Marta Álvarez Alonso, Ángel Ansa Echegaray, Francisco Javier Pérez, Adolfo Araiz, que viene en sustitución Maiorga Ramírez, Jabi Arakama, Ainhoa Aznárez, Marisa De Simón, Pedro José González, Txomin Domínguez, Inmaculada Jurío, Virginia Magdaleno, Isabel Olave, señor Bonilla, Alberto Bonilla, Blanca Regúlez y, por último, José Suárez Benito, que no está y viene en sustitución Javier García. (PAUSA).

Pedro González, Pedro González, Pedro González, Pedro González, Jorge Aguirre, Jorge Aguirre, Pedro González, Jorge Aguirre, Jorge Aguirre, Jorge Aguirre, Pedro González, Jorge Aguirre, Jorge Aguirre y Jorge Aguirre. Por lo tanto, el resultado de la elección es 9 votos a favor de Jorge Aguirre y 6 a favor de Pedro González, con lo que queda elegido nuevo Presidente de la Comisión, el señor Jorge Aguirre Oviedo, que pasará a tomar posesión de su cargo.

(MURMULLOS). 8-6, o sea, el resultado de la votación es Jorge Aguirre, 8; Pedro González 6, con lo que queda proclamado Presidente el señor Jorge Aguirre que, como ya he dicho, pasará a

tomar posesión de su cargo de Presidente de la Comisión, con lo que se suspende la sesión durante cinco minutos para dar comienzo al segundo punto del orden del día.

(Se suspende la sesión a las 9 horas y 25 minutos).

(Se reanuda la sesión a las 9 horas y 28 minutos).

Comparecencia, a instancia de la Junta de Portavoces, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior para informar sobre las incidencias denunciadas por el personal de SOS Navarra sobre el colapso y sobrecarga de trabajo, así como las interferencias que la atención a la pandemia de Covid-19 están provocando en la actividad ordinaria del servicio.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Buenos días, señorías. En primer lugar, quiero agradecer el apoyo recibido para obtener el cargo de Presidente de la Comisión de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior del Parlamento de Navarra. Espero que hoy, que es el primer día que me toca, puedan perdonar aquellos errores que podamos cometer desde esta Presidencia, que espero que sean los menos posibles.

Damos paso al segundo punto del orden del día de la Comisión de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, para que el señor Vicepresidente y Consejero de Presidencia informe sobre las incidencias denunciadas por el personal de SOS Navarra sobre el colapso y sobrecarga de trabajo, así como las interferencias que la atención a la pandemia del Covid-19 están provocando en la actividad ordinaria del servicio. Comparecencia solicitada, a instancia del Grupo Parlamentario EH Bildu, que tendrá el turno ahora para hacer una presentación somera de dicha petición. Tiene la palabra el señor Domínguez de EH Bildu.

SR. GONZÁLEZ MARTÍNEZ: Mila esker, lehendakari jauna, egun on guztioi. Buenos días a todos y a todas, buenos días, señor Consejero. Durante, el que fue el primer momento de la crisis del Covid-19, casi toda la demanda de información y de atención se estuvo gestionando a través del 112, porque no había otra forma más rápida y sencilla de atender las necesidades de la población de información y de orientación.

Transcurridos varios meses, desde el Servicio Navarro de Salud, se montó el Servicio de Consejo Sanitario desde donde se debería de haber atendido todo lo que es esta demanda de información ligada a la pandemia del Covid-19 y haber liberado al 112 del trabajo, del sobretrabajo que suponía la atención de este problema. Desgraciadamente, vemos que han ido transcurriendo los meses y todavía una parte importante de esta actividad ligada a la atención al Covid, a lo que sería el consejo sanitario, al rastreo, al conocimiento y la información sobre los procedimientos a seguir con los PCR y confinamientos, se sigue realizando, se sigue derivando al 112.

Pensamos que es una interferencia, que lo que está provocando es que las emergencias, digamos más importantes, se estén atendiendo con retraso, incluso sucedió un viernes que, fue un día que coincidió el incendio de Gazólaz, y alguna otra emergencia que colapsaron el servicio 112, e hizo que se cayeran todo el operativo durante más de media hora.

Creemos que, desde el Consejo Sanitario, desde el Servicio Navarro de Salud se pueden implementar medidas y se deberían implementar medidas para diferenciar los dos servicios y garantizar que se acaba con estas interferencias. Por eso queríamos saber si, por parte de la Consejería de Presidencia, se está haciendo alguna iniciativa y saber si, por lo menos esas quejas que el personal ha ido mostrando a lo largo de estas semanas se están corrigiendo, se están implementando alguna medida para corregirlas.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señor González. Ya les decía que posiblemente hoy, se cometiesen algunos errores tal vez derivados de la inexperiencia, le he llamado señor Domínguez, cuando es señor González y le no he dado la bienvenida ni al señor Vicepresidente, señor Remírez, ni a la señora López, Directora General de Interior, ni a la señora Villafranca, Jefa del Gabinete de la Consejería. Tiene en este momento, la palabra el señor Vicepresidente, para explicar la comparecencia, con un tiempo máximo de treinta minutos.

SR. CONSEJERO DE PRESIDENCIA, IGUALDAD, FUNCIÓN PÚBLICA E INTERIOR (Sr. Remírez Apesteguía): Muy bien, buenos días. Egun on denoi. En primer lugar, señor Presidente, enhorabuena por su recientísimo nombramiento. Seguro que conociéndole, su capacidad, su buen hacer y su talante sobre todo, lo hará de manera más que adecuada.

Bueno, como os he ha señalado comparezco para dar cuenta de la gestión que a lo largo de esta pandemia se ha desarrollado en el servicio de SOS Navarra 112, como saben, un Centro de Gestión de Emergencias único e integrado para toda Navarra, que durante 24 horas y 365 días al año recibe, a través del número gratuito 112, las llamadas de la ciudadanía ante situaciones de emergencia.

Se trata de un sistema vital que, para la mayoría de los casos, supone el canal de entrada, como ha dicho el señor González, primera puerta de acceso a la Administración ante demandas de respuesta a la sociedad navarra ante todo tipo de emergencias, sanitarias, policiales, climáticas o en el ámbito del rescate y siendo, por tanto, el encargado de coordinar y movilizar los recursos necesarios y precisos. Es por ello, que se trata un servicio esencial de la Administración y así ha sido considerado por el Gobierno Navarra que, desde el primer momento de la pandemia, ha incluido a su personal entre las profesionales y los profesionales públicos, de empleados públicos y de carácter esencial.

Déjeme antes de seguir, agradecer el trabajo de dedicación y profesionalidad del personal de SOS Navarra 112 y recordarles que tal y como anunciamos ayer y como muestra de nuestra apuesta por los servicios públicos y, en especial los esenciales, en la oferta pública de empleo del presente año 2020 se recogen 20 plazas de operadores auxiliares de coordinación.

Como les digo, siendo la principal puerta de entrada al sistema de emergencias no es extrañar que haya sido uno de los servicios que mayor impacto haya sufrido desde la aparición de los primeros casos que nos dejó el Covid-19, pero que pese al gran reto afrontado y vivido, ha sabido adaptarse y responder con gran efectividad, a jornadas con relevantes picos de llamadas, que ha reaccionado con gran capacidad en fechas que hayan podido ser más complicadas, donde se han registrado aumentos de llamadas considerables. Situaciones de estrés y presión, a las que el sistema se ha visto sometido, que no han sido pocas, y que se han

afrontado con gran profesionalidad. Porque no olvidemos que no sólo se ha dado atención a la emergencia suscitada por la pandemia, se ha compaginado todo esto, la atención de la crisis sanitaria con el resto de urgencias y emergencias habituales, que no hay que olvidar, se siguen produciendo y se siguen atendiendo.

Ante el importante incremento de la demanda y del número de llamadas al Gobierno Navarra, decidió ya en el propio mes de marzo, reforzar y dimensionar la plantilla para dotarla de la necesaria, capacidad de respuesta para atender la creciente demanda que se estaba ya planteando. Demanda que se ha visto incrementada, no sólo por el mayor número de casos de urgencia, sino también por el uso, también lo ha dicho el señor González, no adecuado de este servicio, al que se ha acudido de manera recurrente en llamadas que no eran estrictamente de emergencia. Más adelante les ofreceré algunos datos en este sentido. Pero es importante recordar que el teléfono 112 es un teléfono de emergencia y es necesario que así sea utilizado por parte del conjunto de la sociedad.

Para que se hagan una idea de cuál ha sido el incremento de atenciones que ha afrontado el Centro de Gestión de Emergencias de SOS Navarra, les facilitaré algunos datos. Entre enero y agosto, que es el último mes completo del que disponemos las cifras de este año, el número de llamadas totales recibidas en el 112 ha aumentado un 3,6 por ciento respecto al mismo periodo del año anterior, enero a agosto, 2020 comparado con enero a agosto del año 2019. En concreto, de enero a agosto del año 2019 se recibieron un total de 418.900 llamadas y en el año 2020 recibió un total de cerca de 434.133 llamadas. Pero sólo en el mes de marzo, cuando se decretó el estado de alarma y empezó la crisis de Covid, el incremento de llamadas recibidas fue de un 24,40 por ciento respecto al mismo mes del pasado año. En marzo del año 2019, el 112 registró aproximadamente 52.000 llamadas, 52.998, y en marzo de este año se han registrado 64.687 llamadas.

En el mes de marzo se registraron jornadas con considerables picos de llamadas atendidas, que coinciden, sobre todo con los días anteriores, inmediatamente anteriores, inmediatamente posteriores, a la entrada en vigor del Estado de Alarma. En concreto, unos datos, cuatro datos: miércoles 11 de marzo, 3.115 llamadas atendidas; domingo 15 de marzo, 3.322 llamadas atendidas; lunes 16 de marzo, 3.191 llamadas atendidas; jueves 19 de marzo, 3.078 llamadas atendidas. En algunos casos, señorías, señores Parlamentarios, es casi el doble de la actividad de lo normal.

Ante este claro incremento de actividad y llamadas, el Gobierno y la Dirección General de Interior vieron clara la necesidad de refuerzo en materia de personal, y se apostó por ampliar la plantilla por medio de la contratación, ampliando el refuerzo por mejora y ampliando el contrato de dos personas de auxiliares de coordinación que estaban trabajando y conocían el sistema y la contratación de otras tres figuras de auxiliares de coordinación, que quedaban en la lista.

Igualmente, con el fin de ampliar el refuerzo estratégico de la cadena de mando de la organización en previsión de que afectara a alguien del *staff*, de dirección la epidemia, es decir, fuera objeto de ser un caso positivo de Covid, se contrataron a tres nuevos jefes, jefas de sala, en formación y perfeccionamiento de la reciente lista de contratación que se había llevado a cabo el pasado año 2019.

Todo ello permitió, señorías, mantener el refuerzo de plantilla en presencia en la sala 112, ocupando todos los terminales disponibles en los momentos de máxima necesidad, tratando de mantener un mínimo número de llamadas perdidas o lo que es lo mismo, llamadas sin atender en los primeros veinte segundos. Por otro lado, y al mismo tiempo, desde el Departamento de Salud, también se ha dicho aquí, se habilitó el teléfono del Consejo Sanitario 948 290 290 para atender con profesionales de enfermería todas las dudas y consultas relacionadas con el Covid-19, una herramienta que sirvió y mucho, para descargar la saturación inicial que padeció SOS Navarra. Se ofreció una doble vía de acceso a la Administración, a la que se sumó también, estos teléfonos que he dicho anteriormente, del Consejo Sanitario, el teléfono y servicio de Atención Ciudadana a través del número 012, donde se han resuelto, respondido las dudas de toda índole relacionado el Covid, cuando no han sido de carácter sanitario o urgente y ahora se está trabajando además, para reforzar la atención en cuanto a consultas derivadas de los protocolos sanitarios de las vueltas a las aulas que se hará público, aprovecho para decírcles, en el día de hoy.

Pero volviendo al contenido concreto que nos trae hoy hasta el Parlamento, les detallaré los criterios que se siguieron a la hora de tomar decisiones en materia de personal en el servicio SOS Navarra 112. El primero fue garantizar la salud de los propios trabajadores y trabajadoras como objetivo prioritario. El segundo, el mantenimiento de un servicio esencial del Gobierno, receptor del primer impacto de la crisis, con el hándicap de gran incertidumbre por no disponer de experiencia previa, ni de un conocimiento fehaciente y real de la situación propia de la emergencia. En tercer lugar, afianzar infraestructuras y servicios críticos y esenciales para poder hacer frente a un impacto desconocido. Y en cuarto y último lugar, adaptación rápida a una nueva situación con criterios garantistas de una dinámica cambiante, imprevisible, de gran estrés especial en adaptación inmediata a procedimientos que cambiaban día a día.

La respuesta del equipo de protección civil y del centro SOS Navarra ha sido ejemplar, como lo he dicho al inicio, ejemplar. En esta situación excepcional, donde se ha trabajado de gestionarlo con gran profesionalidad ante una situación nunca antes vivida y desconocida en muchos aspectos. Pero podemos felicitar al equipo de profesionales que tenemos al otro lado del teléfono, detrás de la respuesta a la emergencia. El nivel de exigencia ha sido alto y la capacidad de respuesta muy adecuada, sabiendo reaccionar a la situación sobrevenida y mejorando en la capacidad de respuesta.

Desde el primer embate de la pandemia en marzo a la situación actual, cifras últimas, como he dicho en agosto completas, se han reducido las llamadas no atendidas sobre las recibidas en un 25 por ciento, desde un 20 por ciento a un 15 por ciento. Y todo esto se ha podido lograr gracias a la profesionalidad de todo el equipo y gracias, además, al refuerzo en el servicio que se produjo a finales de marzo, en el que, como he explicado se contrató a cinco operadores por encima de la plantilla orgánica prevista, es decir un 10 por ciento más de la plantilla estructural y a tres jefes de sala, en previsión de las necesidades de apoyo en Dirección y Coordinación del servicio, un 43 por ciento más.

En los meses después de la fase de Estado de Alarma, se ha procedido a realizar reuniones, *briefing* de análisis y reflexión sobre la gestión realizada en ellas han participado los dos pilares que han sustentado la respuesta de Protección y Emergencias de la pandemia. Por un lado, el

personal de la sala 112, es decir, operadoras, operadores y jefas y jefes de sala y por el otro, de las diversas agrupaciones de voluntariado, junto a Bomberos y la Policía Foral.

A la vista de la situación actual, el próximo lunes se desarrollará un *briefing* con jefas de sala, operadores, Bomberos, Policía Foral y coordinación de Policías Locales y Salud para analizar los recursos que son necesarios, su coordinación y la búsqueda de la mayor eficacia en la gestión de los mismos, para la gestión de esta denominada ya segunda oleada.

El Marco de Gestión y de Liderazgo en el que se venía trabajando ejercido desde la Protección Civil y Emergencia con total apoyo de la Dirección General de Interior y por supuesto también, del Consejero que les habla. Estamos satisfechos con la respuesta que se ha ofrecido y aunque haya aspectos mejorables, sin duda, y para eso se ha realizado ese trabajo de reflexión sobre la gestión realizada, esperamos que este análisis y reflexión, sirva para afrontar con más capacidad y con todo el aprendizaje y la experiencia acumulada, las nuevas situaciones que estén por venir.

Como en toda gestión, seguro que hay espacios para la mejora, señorías, y todo aquello que hemos aprendido lo aplicaremos, de hecho, ya lo estamos aplicando. Pero además, quiero aprovechar esta comparecencia para recordar también, la importancia de usar correctamente este servicio. Un servicio al que debemos dirigirnos solamente, cuando se trata de alguna urgencia, de cualquier índole, pero no para realizar consultas, ni para plantear dudas de protocolos, de procedimientos. Para eso, como les he indicado antes, ya hay otros foros, otras vías, las guías de preguntas frecuentes, correos electrónicos, chats, los números telefónicos de dicho Consejo Sanitario del 012, que también se ha reforzado por parte del Gobierno de Navarra para atender de manera adecuada la creciente demanda de información y dar respuesta a las dudas comprensibles que ante esta situación se han suscitado, se suscitan y se suscitarán en el conjunto de la ciudadanía.

Este asunto no es menor, las llamadas en las que solo se solicita información y que, por tanto, son inapropiadas, permítanme esta expresión, en un servicio como 112, suponen problemas, dificultan notablemente la gestión de la sala y pueden llegar a generar, en situaciones puntuales, un riesgo de colapso de las líneas. Para que se hagan una idea, señorías, las llamadas informativas entre los años 2016 y 2019 son una media de en torno al 7,5 por ciento anual. En el año 2020 se está situando en torno al 14,5 por ciento anual, realmente el motivo ha sido la crisis del Covid. Esto ya ha supuesto un sobreesfuerzo y problema para el propio servicio de SOS, que atiende más llamadas, como digo, denominadas improcedentes o inadecuadas.

En marzo, tuvimos un 122 por ciento de llamadas informativas más, que en el mismo mes del año 2019. Estas llamadas informativas o no procedentes, supusieron en marzo un 18,5 por ciento del total de las llamadas que recibió SOS Navarra. El dato ha ido bajando en los siguientes meses, siendo de un 15 por ciento en abril, un 13 por ciento en junio, pero de nuevo en agosto ha crecido hasta ser de nuevo un 17 por ciento del total. En marzo de este año, se registraron hasta 12.000 llamadas informativas; y en agosto, se registraron 7.655 llamadas informativas o no procedentes. Como se puede comprobar, en estos momentos y tras un ligero descenso en número de estas llamadas, se ha venido sufriendo una nueva oleada de solicitudes telefónicas no urgentes, por lo que apelamos a la responsabilidad de todos y todas

a la hora utilizar los recursos de forma más adecuada, aunque también deben poner el acento en una mejora de acción del Gobierno en este sentido.

Voy terminando, señor Presidente, señorías. El Gobierno muestra su satisfacción con la respuesta y adaptación que el equipo de protección civil y concretamente, con la capacidad que el centro de SOS Navarra 112 ha demostrado, en esta situación excepcional, conscientes de la importancia de excepcionalidad del momento y la necesidad de brindar un servicio esencial, el Gobierno ofreció los refuerzos de personal necesarios y se ha conseguido reducir el número de llamadas no atendidas. Visto en perspectiva, la presión sufrida por SOS Navarra, durante estos seis meses en términos de calidad y prestación de servicio, habría sido prácticamente imposible de asumir cumpliendo las horas de trabajo sin la realización de las mencionadas contrataciones.

Además, hemos trabajado y seguimos trabajando en otras cuestiones. Se ha elaborado, en primer lugar, un Plan de Contingencia para el Covid-19. Se ha procedido también, a cubrir el cien por cien de las vacantes con contratos, una vez realizada la formación de nuevos auxiliares de operadores de sala, que se realizó a lo largo del mes de julio en las dependencias de Protección Civil y Emergencias. Y, en este sentido, se ha hecho también un esfuerzo en este periodo, con todos los condicionantes para la formación que existían para sacar adelante un curso presencial de formación de operadores, que nos posibilitara reaccionar, con contrataciones adicionales y cubrir las necesidades por absentismos o vacaciones que genera la plantilla, habiéndose realizado, por cierto, que se han cumplido el período de vacaciones de manera estricta y adecuada. Y es positivo este dato, porque lógicamente, logra una cuestión de oxigenación, en este caso del personal que trabaja en el 112 SOS, habiéndose realizado, como he dicho antes, seis contrataciones adicionales a primeros de agosto, en esta ocasión, contrataciones ajustadas a las necesidades que nos generaban de cobertura de vacaciones, etcétera.

También desde el primer momento, para tratar de proteger la sala del 112 y mantenerlo operativa en todo momento, se ha procedido a colocar una locución en la propia entrada de llamadas al centro 112. También se ha propuesto la introducción de una locución previa, en el teléfono del Consejo Sanitario, que dé instrucciones y respuesta a las múltiples llamadas de la ciudadanía. Después de un mes, se procedió a su implementación la última semana del mes de agosto.

Se ha procedido a renovar los contratos de refuerzo efectuados con cargo al Covid, cuatro operadores y una jefa de sala, según el acuerdo de gobierno de este mismo miércoles, del 23 de septiembre. Y además, queremos recordar que la OPE del año 2020, que ayer se dio a conocer en la Mesa General de la Función Pública, incluye veinte plazas de operadores auxiliares de coordinación.

Los datos indican señorías, que la decisión de ampliar la contratación de personal desde un primer momento y adoptar medidas proteccionistas del personal, fueron totalmente acertadas, no sólo para garantizar la buena prestación del servicio público que presta SOS, reconocido como esencial por este Gobierno, no así en el resto de Comunidades Autónomas, sino también, la de velar por la salud de los propios trabajadores. Planificación, previsión,

anticipación para evitar situaciones de riesgo y tensión, de todo ello quien directamente se beneficiaba, en definitiva, es el conjunto de la ciudadanía navarra.

Consideramos que la gestión realizada, deja un balance satisfactorio, positivo, mejorable, por supuesto, con capacidad de respuesta y reacción, pero al mismo tiempo, se ha trabajado en el análisis de la situación para integrar todas aquellas medidas tendentes a mejorar la prestación de un servicio fundamental que, como dijimos la pasada semana, en el caso del servicio de Bomberos, debe dar y da respuesta rápida, diligente y efectiva cuando más se le necesita. Muchas gracias, señor Presidente. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señor Remírez. Una vez terminada su exposición, damos paso al turno de intervención de los diferentes grupos parlamentarios, comenzando por el grupo proponente. Por un espacio de diez minutos, tiene la palabra el señor González, en representación del Grupo Parlamentario EH Bildu.

SR. GONZÁLEZ MARTÍNEZ: Mila esker, lehendakari jauna. Muchas gracias al Consejero por la información que nos ha transmitido, pero la petición, sobre todo, mi intención, sobre todo a la hora de hacer esta solicitud de comparecencia y de explicar los problemas que, para nuestro entender habían denunciado los trabajadores y trabajadoras era intentar corregirlos, evidentemente.

Sabemos que, a lo largo de estos meses han ido tomando decisiones organizativas que, digamos, no han sido consensuadas en el ámbito de SOS Navarra, es decir, desde lo que es la atención a la emergencia, digamos, que hay distintos sectores y entre esa atención a la emergencia está la atención sanitaria, está la atención a la emergencia sanitaria, está la atención a otras emergencias y hemos podido comprobar que, por parte del Departamento de Salud, en concreto, desde la Subdirección de Emergencias del Departamento de Salud, se han ido tomando decisiones, se ha implantado un servicio de coordinación de enfermería para hacer un seguimiento a las emergencias, pero que ha acabado asumiendo unas funciones más ligadas a lo que sería el Consejo Sanitario y la Atención al Covid-19.

Creemos que eso, está generando una distorsión en lo que sería el funcionamiento correcto de SOS Navarra. Un funcionamiento que, desde luego, nosotros consideramos que es bueno, obviamente mejorable. Creemos que el personal de SOS Navarra está haciendo una labor encomiable y hay que reconocérsela, incluso en los peores momentos de la pandemia fue así. Asumiendo unas sobrecargas que, desde luego, fueron importantes y que permitieron que la atención a la población fuera lo mejor posible.

Pero seguimos viendo que, sigue habiendo como diferentes modelos a la hora de encarar la atención a la emergencia. Si no diferentes modelos en la hora de lo que sería el SOS Navarra, sí parece que, por parte del Servicio Navarro de Salud, se tiene otra idea de cómo atender esto y eso nos preocupa, y nos gustaría que se clarificara. Porque desde luego, desde EH Bildu consideramos que hay muchas formas de atender las emergencias y hay muchos modelos que pueden funcionar bien. El nuestro funcionaba bien, pero también sabemos que hay modelos que funcionan mal. El modelo no hace que sea buena o mala la atención que se da a la población, pero sí que, si no se hace un buen modelo, va a haber una mala atención y ahí

creemos que, por parte de la Consejería de Presidencia, se debería defender un modelo claro e intentar consensuar con otros departamentos afectados, su coordinación y su integración.

Creemos que se han hecho, a lo largo de los años, se han dado pasos muy importantes, pero en momentos como este, de pandemia, de tensionamiento del sistema, vemos que sigue habiendo algunas deficiencias que nos convendría, por lo menos reencauzar. Porque yo estas semanas, he estado visitando distintos centros de salud y nos estamos encontrando que toda la cartelería que hay referente a la Atención del Covid, siguen existiendo los mismos carteles que en marzo, es decir, en esos carteles se redirige a la población, si tiene síntomas o si tiene una necesidad de atención del Covid, llame al 112, es decir, no se han repuesto los carteles.

Pero es que, además, en muchos centros de salud, también los fines de semana, se redirige a los pacientes al 112. Creemos que todo esto se debería de corregir. No pensamos que sea la mejor forma, porque hemos recibido información, ha llegado un pantallazo de las emergencias, tal y como entra un pantallazo de uno de los monitores de SOS Navarra, donde se ve que son treinta llamadas y veinte están ligadas o hacen referencia a la Atención al Covid, no son emergencias, son llamadas para solicitar información, resultados de PCR o acceso a Atención Primaria, por las dificultades que está habiendo de atenderlo.

Creemos que por parte de la Consejería se debería de ser tremendamente exigente con el Departamento de Salud, a la hora de exigir que se habiliten los recursos necesarios para que toda esta actividad, que se está desviando al 112, se atienda por parte del Consejo Sanitario y por parte de Atención Primaria. Han pasado seis meses desde el inicio de la pandemia y creemos que se pueden utilizar los recursos suficientes como para atenderlo.

Yo el otro día, estaba cuestionando el que se utilizara como rastreadores al personal militar, pero por una cuestión bien simple, es porque mucha de la actividad que se está desviando a ese colectivo debería estar atendida por Salud. A nadie se le ocurre, pensar que el personal militar es experto en todo, porque, además, dentro de los cuarteles tienen sus propios problemas. Es decir, están denunciando continuamente mucho personal de tropa, las pocas medidas de prevención con el Covid que tienen y las dificultades que tienen para que se tomen las medidas de prevención, y aquí los traemos como si fueran los expertos. No son expertos, ni en rastreo, ni son expertos sanitarios, tampoco son bomberos, aunque cuando hay una emergencia todas las ayudas son buenas, pero es que no estamos todavía en una emergencia. Se supone que esto va a ir a peor, a qué mano vamos a echar, ¿vamos a colocar a los controladores aéreos, a hacer la función?, como ahora los aviones no funcionan, ¿vamos a poner a los controladores aéreos de controladores, o sea, de programadores o de atender las llamadas de SOS Navarra? Me parece que no tiene sentido y como no tiene sentido, lo que pido es que se rectifique.

Creemos que hay que habilitar recursos, hay que pensar y yo en eso creo que, la sensatez nos dice que esta pandemia va a durar todavía muchísimo tiempo, probablemente entre 18 y 24 meses, Salud tiene que garantizar una atención a esas personas de forma autónoma al servicio de SOS Navarra. Pero, además, SOS Navarra, tiene que garantizar un servicio integrado y eficaz para la emergencia. Creemos que son dos retos, que están ahí y que deben de solucionar y de mostrar a la población que están funcionando cada uno para lo que deberían de funcionar. La caída del servicio, lo que dio fue media hora sin atención, donde pudo haber emergencias

tanto sanitarias como de otro tipo que no pudieron ser atendidas y eso puede ser al final, costes en vidas humanas y en sufrimiento. Es algo que creemos, que se debe de evitar. En nuestras manos yo creo, que está.

Y por terminar, creemos que desde Presidencia se debe proteger a ese personal de SOS Navarra, pero además se debe de ser exigente con otros departamentos para que también lo respeten. Y creemos que, a veces no se tiene la actitud adecuada con ellos. Creemos que es momento de mostrarles nuestro apoyo, de garantizarles unas condiciones de trabajo dignas y de que toda esa actividad que no es estrictamente de emergencias salga desde luego de su, digamos, circuito de atención. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señor González. A continuación, por el Grupo Parlamentario de Navarra Suma, tiene la palabra el señor García.

SR. GARCÍA JIMÉNEZ: Muchísimas gracias, Presidente. En primer lugar, quiero agradecer la presencia del Consejero para dar las explicaciones oportunas, a este respecto y cómo no, también quiero agradecer la importantísima labor que vienen desarrollando desde SOS Navarra 112, en estos difíciles meses tras la crisis del Covid.

Nosotros siempre hemos apostado por una Agencia Navarra de Emergencias. Creemos, que la eliminación de la misma en la legislatura pasada fue un grave error en cuanto a la coordinación de los diferentes servicios de emergencia y que efectivamente, y aprovechando el incremento que ha habido en el Gobierno de Navarra en puestos y en departamentos, creíamos que también el propio Gobierno iba a ampliar, con la Agencia Navarra de Emergencias, algo que evidentemente como digo, mejoraría esto, sí, el servicio y la atención al propio ciudadano, no la creación de diferentes Consejerías, que efectivamente no tienen trascendencia en el beneficio social.

Yo la verdad, que esperaba algo más de la intervención del propio Consejero. Primero, asumir ciertas responsabilidades de falta de coordinación y en estos meses y, sobre todo, un poco más de autocrítica.

Hablaba el propio Consejero, la verdad que me extraña que, el propio Consejero haga referencia o llamaba la responsabilidad de la ciudadanía, a no hacer uso del 112 para según qué cuestiones. Y yo lo que le pido al Consejero es responsabilidad para dar información y atender a los ciudadanos que llaman al número de teléfono que facilita el Departamento de Salud o el Gobierno de Navarra como atención, el teléfono de consejos del Covid en el que ha habido en alguna que otra ocasión, en la que se ha llamado más de cien veces y no ha dado respuesta.

Hace poco, en el mes de agosto, ustedes ponen un contestador que, con la locución podemos entrar a debatir si entendemos que el mensaje es el adecuado o no, no es el caso. Pero efectivamente, no soluciona la atención que debe facilitar el Gobierno a aquellas personas que están viviendo una situación difícil.

Y pongo varios ejemplos, hay personas que les detectan Covid, no saben en qué situación tiene que estar. Llamen al centro de salud, no hay atención. Por lo tanto, cuesta la atención de los médicos. Llamas a un número de teléfono de consejos, en el que nadie te aconseja y ¿cuál es la

última reacción que tiene el ser humano ante una emergencia o, lo que considera que es un problema?, y sobre todo un problema sanitario, pues llamar al 112.

Todos sabemos que efectivamente, no debemos llamar al 112, pero ante esa situación, ¿usted qué haría? ¿Esperar días sin información? ¿Esperar días sin ser atendido y resolver la duda o la cuestión que tenga el ciudadano? Evidentemente, usted y el resto, lo que se hace es llamar a un número de teléfono en el que sabe que se le va a atender. Haciendo un mal uso, efectivamente, pero claro, siendo conscientes de que el Gobierno no está facilitando información y que el Gobierno no está prestando el servicio, que sería obligatorio por parte, como digo, de la propia Administración.

El Consejero hace referencia también, a que se va a tener próximamente, una reunión para analizar cuáles son los recursos de cara a atender la segunda ola. Estamos ya casi terminando, ojalá evidentemente, de forma retórica, la segunda ola y ¿ustedes se van a poner en marcha ahora? Sabían que iba a venir una segunda ola, que llevamos hablando de una segunda ola, desde prácticamente finales de julio, no sé, un poquito de previsión, quizás, igual antes, igual hay que actuar antes, es que nos va a pasar lo mismo que al inicio de la crisis de la pandemia. Vamos siempre por detrás, siempre por detrás este Gobierno.

Hablaba de un refuerzo, entendemos que es más que necesario ese refuerzo, pero que es insuficiente. No lo digo yo, sino que evidentemente, son los diferentes sindicatos los que también, le han trasladado a usted, como lo han hecho al resto de los grupos, la necesidad de más personal. Veremos si viene y si es efectiva, la incorporación de los nuevos veinte auxiliares, de cara a la próxima Oferta de Empleo Público.

No ha hablado, en absoluto, de las llamadas urgentes no atendidas, porque ha existido. Las ocasiones bastantes, por cierto, y desgraciadamente, que ha habido una saturación del servicio y que no se ha podido atender a llamadas urgentes. Entiendo que hay una responsabilidad en esta cuestión y que creo que en este caso, no será responsabilidad también de los navarros, sino de la gestión, que se hace por parte de la Consejería de un servicio al ciudadano.

Yo, he tenido la oportunidad de conocer el trabajo que desempeñan, la responsabilidad que tienen todos los trabajadores del 112 SOS Navarra y que evidentemente, la presión a la cual están sometidos y sobre todo vista incrementada con las últimas llamadas del Covid.

Y yo creo que como decía, que una recompensa de cara al trabajo que han desempeñado, bienvenida sea, por parte de este Gobierno y ese compromiso al que usted hacía referencia, compromiso en el que se decía que tiene con SOS Navarra 112, más allá de las palabras, yo creo que lo que debe hacer es hechos y actuar en esta cuestión.

Más cuestiones que usted ha hecho, no ha hecho referencia, en absoluto, a la enfermera de coordinación, que se implementa como servicio. Yo creo que también, las discrepancias que hay y la falta de comunicación que ha habido a los propios trabajadores de SOS Navarra 112, hace que veamos una falta de coordinación, entre los diferentes departamentos que han puesto en marcha esta medida. Tampoco ha hablado nada de esta cuestión y tampoco ha asumido ningún tipo de responsabilidad.

Y poco más que, como digo, parece ser como viene siendo habitual, que ustedes lo hacen todo de maravilla, pero evidentemente hay una cantidad de problemas, a los que ustedes no están dando soluciones y a las cuales, diciendo que todo está perfecto y no haciendo autocrítica, evidentemente no se va a mejorar.

Compartimos, como le decía, el servicio, la ampliación del servicio, con la nueva incorporación de los trabajadores, también con la implementación que ha habido de diferentes operadores para tratar de llegar a atender las todas las llamadas, sabemos, somos conscientes de que no ha sido posible.

Por lo tanto, yo lo que le pido es coordinación, para que también ya no sólo su departamento, sino el de la propia Consejería de Salud, también mejore la Atención Primaria y sobre todo y creo que fundamental, mejore el servicio que se tiene que dar a través del teléfono de Consejos que, como digo, no está dando ningún consejo, porque no coge las llamadas y habría que ver la eficacia de dicho teléfono, que no está prestando la ayuda que debería a los ciudadanos. Y a lo que, desgraciadamente, ya nos tienen acostumbrados, como digo, es no atender esas llamadas y esa falta de información y transparencia que hay por parte de este Gobierno y en este caso, en concreto, de la parte de la Consejería.

Sin más, agradecer la importantísima labor, como digo, de los profesionales y de los trabajadores de SOS Navarra 112, que efectivamente, sí que, como usted decía es referente, lo que no es referente y en absoluto creo que lo copie, es la gestión que está haciendo el Gobierno de Navarra sobre esta gestión. Como vemos los resultados del Covid, no avalan la gestión y, como bien dice usted y pone en muchísimas ocasiones de ejemplo otras comunidades, en especial Madrid, vemos que vamos por detrás de Madrid y evidentemente, yo creo que deja claro la pésima gestión que está haciendo este Gobierno, no sólo en la atención al paciente sino en el Covid. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señor García. Por el Grupo Parlamentario del Partido Socialista de Navarra, tiene la palabra su portavoz, señora Jurío.

SRA. JURÍO MACAYA: Gracias, señor Presidente, bienvenido, señor Consejero y Directora General de Interior. ¡Me he quedado ojiplática! Es que es ya se me ha caído todo lo que podía decir con respecto a esta comparecencia, después de haber oído al señor García diciendo que nos tenemos que comparar con su compañera del PP de Madrid y que miremos que gestión se está realizando, por favor, hágaselo mirar.

Ya sabemos que *no hay en esta vida más sordo que el que no quiere oír, y más ciego el que no quiere ver* y que utiliza cualquier momento que tiene un poco de foco, a través de un micrófono en esta sala, para denunciar falta de gestión y para sacar pecho, de quien no se puede sacar, de quien no se puede sacar. Porque miren, es mejor callarse, que decir lo que usted ha dicho.

Pero también le puedo decir que *no hay más sordo que el que no quiere oír*, porque creo que está relatando una falta de crítica por parte de este Gobierno. No hay una falta de crítica, de autocrítica propia, Se reconoce que se han cometido errores, se reconoce que tiene que haber mejoras, se está trabajando en planificar lo que puede ocurrir de aquí en adelante, trabajando

con la experiencia de lo que hemos pasado en una situación que no se esperaba y que ha habido que adoptar soluciones que muchas veces, en la mayoría de las veces han sido satisfactorias, pero con errores también. Y de ahí está aprendiendo para tomar impulso, o sea, para adelante. No intenten ustedes, a través de posiciones políticas, parar esa necesidad de seguir adelante con planificación, con previsión y para atender las necesidades de la ciudadanía, porque si no lo que están generando es un desconcierto total y absoluto en la gente.

El señor Consejero y un gobierno que tiene que reconocer esos errores, pero también tiene que saber que la gestión se está realizando bien, tiene que reconocer a través de esa gestión buena, decir que los trabajadores del Gobierno de Navarra, propios de un sistema público están funcionando, porque este ustedes parece que están diciendo que todo se ha hecho mal, que los Consejeros lo han hecho mal, que el Gobierno lo ha hecho mal, pero que los trabajadores tampoco están actuando correctamente. Y desde aquí, por mucho que ustedes también han reconocido la profesionalidad y están felicitando a los trabajadores de SOS Navarra, pero al mismo tiempo no pueden decir que no se está actuando bien.

Desde el Partido Socialista, también queremos poner de manifiesto ese reconocimiento a esa profesionalidad de los trabajadores de SOS Navarra, que son los que en primera línea y en los primeros momentos de Covid, cuando todo el mundo estábamos asustados, porque estábamos asustados, no sabíamos que estaba pasando, nos dirigimos a la vía de acceso que más fácil teníamos desde nuestras casas, que era el 112, lo que genera una satisfacción. La población navarra conoce el 112. Tenemos que seguir haciendo campañas sobre esa correcta utilización y para qué sirve el 112, Pero también vemos que por toda la población se es consciente que existe un sistema público, donde se da entrada a todas las emergencias que se pueden producir en nuestra Comunidad. Estos trabajadores respondieron en un momento de gran tensión, como ya se ha dicho a todas las llamadas que se estaban produciendo y sabemos que lo hicieron con gran profesionalidad.

Por otro lado, aquí yo creo que, este es un servicio en el que se ha actuado con los criterios que constantemente se está exigiendo por la oposición a un gobierno. Desde un primer momento, este Consejero y este Gobierno fueron conscientes de que iba a haber una avalancha de llamadas al 112, porque todos actuamos con lógica y entonces sabemos que eso se va a producir. Respondió, respondió de manera inmediata. Se produjeron, se produjo un aumento de las contrataciones, en aquellos que reciben las llamadas y ha relatado que se contrató a cinco, se prorrogó el contrato, se amplió el contrato dos los operadores y creo tres contrataciones más. Y, además, se contrataron tres jefes más de sala. Y se hicieron con criterios de formación, fueron gente formada en el sistema y que, por lo tanto, podían dar respuesta a la emergencia.

Se vio que esto que, solamente con esto no era suficiente y que había que crear otra línea para atender esas llamadas de emergencia sanitaria, pero más relacionadas con el Covid. Eran, todas las dudas que presenta la gente, los PCR, los resultados, los protocolos y el sistema se ha ido ampliando. Se estableció el sistema del teléfono del Consejo de Salud, el 948 290 290, que es el que sirve para atender todas las peticiones de información relacionadas con el Covid. Pero, a más, a más, también se habilitó la línea del 112, que es la línea de atención telefónica

de atención ciudadana, y que ahora parece que también se está derivando para esos protocolos más específicos de Educación. Con lo que queremos decir que en este sistema ha habido previsión. Pero más allá de la previsión, ha habido planificación, porque se sigue reforzando, ha habido formación en las listas de contratación, para que si se prevé que se necesita más gente según cómo vaya evolucionando la pandemia, contemos con gente formada. Y además, considerándolo un servicio esencial, se acaba de prever una OPE, en donde se va a cubrir el cien por cien de la plantilla, con veinte plazas de operador, lo que nos da seguridad de que todas las líneas van a ser atendidas.

Yo creo que por el representante de EH Bildu se ha criticado que muchas decisiones han sido tomadas sin que sean conocidas por los operadores. Yo creo que, sí habrá habido una comunicación constante con los operadores. El engranaje de protocolos ante situaciones nuevas es algo que recuerdo que siempre ha generado tensión en el sistema del 112. En SOS podemos recordar protocolos de actuación en materia policial y ahora tenemos este en materia sanitaria. Es verdad, hay que ir engranando, hay que dar formación y yo creo que esto se está estableciendo de forma constante.

Pero creo que lo último que ha dicho el mismo representante de EH Bildu, es que tienen que tener unas condiciones dignas los operadores de SOS Navarra. Pues, mire, yo también creo, no creo que las tengan indignas, pero en su mano estuvo. En su mano estuvo mejorar la situación de unos niveles de la Administración en un sistema público que es esencial y que son los niveles más bajos de la Administración. Usted recuerda el reparto de fondos del 0,5 que se hizo en la legislatura, donde la señora Beaumont, propuesta por su grupo, estableció cuál iba a ser el criterio de reparto. Ahí no entraron los operadores de LAB y se presentaron enmiendas por este partido para que se hiciera, no es que no entraran, es que no van a entrar en los próximos tres años porque no hay posibilidad. Entonces, esas condiciones que usted hoy reclama podían haber sido mejoradas por usted mismo, por su propio grupo, a través de la Consejera que propuso la legislatura pasada, porque mucha mejora de las condiciones viene dada también por mejoras económicas. Entonces, cuando se hablen las cosas, vamos a hablarlas con propiedad.

Aparte de todo esto, usted ha utilizado esta comparecencia también, para al final, poner de manifiesto que existen rastreadores militares. Ya sabemos que ideológicamente no le gustan, pero no creemos esa alarma en la población, porque no se les puede transmitir la idea de que unas personas que han sido formadas por el propio sistema del 112 y por el propio sistema que tenemos para ejercer de rastreadores, no creen un desconcierto en la gente, o sea, que no recibamos una llamada de un rastreador y generen ustedes el desconcierto a la población de que lo primero que pregunte es si es de los militares o de los nuestros. O sea, aquí todos somos uno y todos estamos trabajando por lo mismo, por la salud de las personas y por la salud de las personas que viven en nuestra Comunidad. Entonces, por favor, vamos a no generar esas confusiones, no vamos a generar esos alarmismos y así como creemos que son necesarias esas campañas para concienciar a la población, a través de posiciones políticas no generemos desconcierto en la gente, que es muy peligroso, que es muy peligroso. Aquí todos los que están y todos los que estamos, debemos trabajar en aras de lo mismo, con críticas, pero sin generar alarma en la población. Es algo que creo que era de derecho decir. Y también

nuestra felicitación a esos rastreadores militares, por la labor que están desempeñando en nuestra Comunidad.

Aquí no sobra nadie, es más falta gente y en eso se está trabajando. En eso se está trabajando, en seguir en una planificación. De hecho, se está reforzando el teléfono del Consejo de Salud y se está reforzando todo lo que se refiere a la Atención Primaria, lo hemos estado oyendo estos días. Es verdad, ha habido errores, pero de los errores se aprende y creo que es lícito. Es lícito políticamente poner de manifiesto los errores que se han podido cometer, pero para ayudar, no para criticar. Este Gobierno está trabajando en proteger la salud de las personas. No actuemos políticamente para tirar abajo a un Gobierno que está trabajando en eso.

Entonces, creemos que se está actuando en la línea adecuada, que es la de la planificación, la de la previsión y la de proveer los medios necesarios y más sobre todo ahora que parece que pueden entrar épocas complicadas. Por eso creemos que las actuaciones que se han realizado en materia de lo que hoy nos compete, que es el trabajo de los operadores, el Gobierno de Navarra ha realizado una gestión razonable y de la que se puede sentir medianamente satisfecho. Desde luego que hay que mejorar siempre, hay que mejorar, pero creemos que este Gobierno no está escatimando en poner todos los medios necesarios para proporcionar soluciones. Yo aquí ya no tengo nada más que decir. Muchas gracias.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señora Jurío. Por el Grupo Parlamentario Geroa Bai tiene la palabra su representante la portavoz, señora Regúlez, tiempo máximo diez minutos.

SRA. REGÚLEZ ÁLVAREZ: Egun on, eskerrik asko, lehendakari jauna. Enhorabuena por su elección. Bienvenido al señor Consejero y a su equipo, a la señora López y a la señora Villafranca. Buenos días, egun on, a los señores y las señoras Parlamentarias. Cómo no, he de agradecer como de costumbre las explicaciones que nos ha dado el Consejero a la solicitud de información solicitada por el Grupo Parlamentario EH Bildu.

Desde Geroa Bai somos conscientes de todas las dificultades de gestión que se han podido dar en todas las Administraciones a causa de la pandemia, del Covid-19. No hace falta recordar lo que hemos venido diciendo durante estos últimos meses y es que la pandemia nos ha puesto en una situación que nunca nos habíamos encontrado y que hemos tenido que ir solucionando los problemas que han ido surgiendo, cuando han surgido y con los medios que en cada momento se tenía.

Desde luego, que SOS Navarra, en total acuerdo con usted, es un servicio esencial. Pero no solo es esencial para la Administración como servicio público, sino también es esencial, diría yo, para la ciudadanía, que es su tabla de salvación para cuando no sabe dónde acudir, en momentos de sus emergencias, que para él o ella es grave, aunque para el servicio no lo sea.

Evidentemente, lo hemos visto en los números que nos ha dado hoy. Desde, si no creo equivocarme, desde agosto del año pasado hasta este agosto, ha hecho una comparativa, a mí lo que me ha parecido significativo, son los números que se dan de llamadas de los días antes y después de la declaración del Estado de Alarma, que puede ser la foto clara del miedo y la incertidumbre que se instala en la ciudadanía navarra ante el virus, y que hizo que se

produjera un abrumante número de llamadas que, como usted ha señalado, no eran urgentes e improcedentes con respecto al objetivo final del servicio.

Nos parece esencial y valga la redundancia, que este servicio esencial haya sido reforzado con las contrataciones que se han venido realizando durante estos meses y que se vayan a mantener parte de ellas, que se puedan incrementar también y esperemos que no sea necesario, dependiendo de la situación que vayamos teniendo con respecto al Covid.

Creemos también que es necesario que se siga invirtiendo también en todo tipo de recursos e informar y en hacer llegar a la ciudadanía, sobre cuáles son los canales que deben utilizarse para cada problema que tengan, diferenciando claramente cuando una cuestión es urgente o no, ahora sobre todo en importancia por la situación sanitaria que teníamos, y dotar a esos canales alternativos de las demandas no urgentes, de los medios suficientes para que sean canales efectivos. Aunque si bien es cierto que en ocasiones puntuales y ante la demanda existente no sean lo efectivos que quisiéramos que fueran. Pero sin perder, de todas maneras, el horizonte que en ocasiones en una situación que no parece urgente para ciudadano, si lo es suficiente grave para que sea atendida de la forma urgente que debiera ser atendida.

Y para final, dos cuestiones que no quiero dejar de mencionar. Por una parte, la felicitación y agradecimiento a las personas que conforman SOS Navarra 112, por la labor que han hecho y siguen desarrollando en su puesto de trabajo, por el trabajo que bajo presión de la pandemia han realizado de forma muy satisfactoria y vaya desde aquí el reconocimiento de nuestro grupo parlamentario en representación de todas las mujeres y hombres que conformamos Geroa Bai. Y segundo, por último, que no perdamos de vista en el futuro este servicio esencial, como servicio público que es y esencial que es, y que esté siempre dentro de la acción de gobierno en la mejora continua de sus recursos, tanto humanos como técnicos. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señora Regúlez. Por la Agrupación de Parlamentarios Forales de Podemos-Ahal Dugu tiene la palabra su portavoz, la señora Aznárez, con un tiempo máximo también de diez minutos.

SRA. AZNÁREZ IGARZA: Muchas gracias, señor Presidente y enhorabuena. Espero que estos tres años que nos queden vaya usted dirigiendo tan bien como hoy esta Comisión. Buenos días, señor Vicepresidente y Consejero, señora Directora General, bienhallada y, Jefa de Gabinete, también bienhallada y bienvenidas a este Parlamento. Yo también voy a utilizar un término que ha utilizado la portavoz del Partido Socialista de Navarra, también estoy ojiplática.

Que el señor García Jiménez de Navarra Suma nos diga que tiene este Gobierno que asumir ciertas responsabilidades y más autocrítica, yo creo que usted ha partido de esa autocrítica, de esa responsabilidad que le corresponde como Vicepresidente Primero y como Consejero en el ramo, lo que se ha hecho bien, lo que se ha hecho mal para dar cambios y comenzar un camino para mejorar el servicio. Pero yo sigo quedándome ojiplática, porque nos comenta el señor García Jiménez que casi casi nos tenemos que comparar con la Comunidad de Madrid.

Claro, una Comunidad de Madrid que, lo que hace es como medida urgente y única medida, casi prácticamente confiar los barrios del sur, los barrios donde las personas no pueden ir a trabajar, porque son personas que tienen que hacerlo presencialmente. Son personas, además

que, lo que hacen es el sostenimiento de las vidas, el sostenimiento de los cuidados, que es algo que esta pandemia ha dejado en el centro de las políticas públicas. Los cuidados tienen que ser un bien y un servicio público esencial. Estas personas de los barrios del sur de Madrid, lo que hacen es sostener esas vidas y sostener esos servicios de, justamente, aquellas personas de los barrios más privilegiados, esos barrios de Salamanca, como veíamos con esas caceroladas de plata, además sin mascarillas, esas manifestaciones al uso, que hacían esos barrios privilegiados, ahora lo que hacemos es confinar a estas personas que, lo único que pueden hacer es coger el metro para poder ir a trabajar. Porque muchas de esas ocasiones y esas familias son las mujeres, las únicas que sostienen la familia. Son familias monomarentales que tienen el sustento de ese sueldo que entra por mantener los servicios en esos barrios privilegiados.

Por otra parte, dicho esto y es porque tenía que responder de alguna manera al señor García Jiménez, es cierto que el mes de marzo se tuvo que reforzar y dimensionar la plantilla para, como bien decía usted, dotarla de esa máxima capacidad de respuesta para atender la creciente demanda que se planteaba.

Usted nos ha dado unas cifras que, como bien decía, el incremento de las llamadas recibidas comparándolas con años anteriores, con el año anterior 2020 comparándolas con el 2019, el registro llamadas al 112 fueron de 51.998 llamadas en 2019; y en 2020, en el mismo mes 64.687 llamadas. Por lo tanto, en el mes de marzo se han registrado jornadas con considerables picos de llamadas que se han atendido por encima y me ha dejado, además, nos ha arrojado unos datos increíbles. En marzo ha hecho usted aleatoriamente, me imagino que ha cogido alguna fecha, pero ese miércoles 11 de marzo, 3.115 llamadas atendidas; ese domingo 15 de marzo, 3.322 llamadas atendidas; lunes 16 de marzo, 3.191 llamadas atendidas; jueves 19 de marzo, 3.078 llamadas atendidas.

No ha hecho mención o quizás me he podido despistar yo, pero nos gustaría saber esas llamadas si están desagregadas por sexo, para ver si llaman más mujeres o varones, edades y lugares de Navarra. Para saber qué tipo de población, que franja de población, de edad, de sexo hace más llamadas y desde dónde. Si es más en el ámbito rural, en el urbano, si son más mujeres de una edad o no. Lo digo porque esta comparecencia también, señor Consejero, y esto también se lo decía la Consejera de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, tenemos todos estos datos en las webs del Gobierno, pero mucha gente no accede a las webs del Gobierno, porque mucha gente no tiene esa facilidad de acceder a las webs.

Por lo tanto, cuando ustedes vienen al Parlamento también, a hacernos un relato tan extensivo y tan preciso, de cómo ha sido lo que el servicio ha trabajado durante esta pandemia y lo que va a seguir trabajando, está muy bien, porque eso es hacer pedagogía. Porque muchas veces una persona cuando está en la situación de emergencia, cuando le supera la situación, entras en una situación de angustia, de ansiedad y lo que haces lo primero es llamar al teléfono que más te suena que es el 112, que quizás su llamada no es una emergencia, que muchas veces es un tema de que alguien me escuche.

Y ahí hemos visto que, en esta pandemia también, ha incrementado todo el tema de la Salud Mental. Lo dicen en todos los colectivos que hemos tratado, que la Salud Mental desde menores hasta mayores ha ido incrementando. Por lo tanto, una escapada o una vía de salida,

una vía de escape de muchas personas es llamar al 112 que es el teléfono que más me suena y el más recurrente. Pero tenemos otros teléfonos más. Tenemos ese 948 290 290 que si una ve un poco la televisión, cuando sale en los faldones de las noticias, todas las comunidades autónomas, y sale Navarra, llame usted para la Covid-19, para la información de la Covid-19, 948 290 290, o ese 012.

Pero sí, insisto también en esto de la pedagogía, señor Consejero, decirle a nuestra gente, y yo a mí misma, que hay que hacer ese uso adecuado del servicio de SOS Navarra 112, porque el 112 es solamente un teléfono de emergencia y tiene que ser así utilizado, como un teléfono de emergencias, porque para otros teléfonos ya lo tenemos.

Por cierto, también me sumo al agradecimiento y felicitaciones de todo el servicio del 112, por la labor que han hecho. Como usted ha dicho, en un momento de tanta tensión, en un momento que han querido responder tan profesionalmente como siempre no lo han hecho, pero más si cabe todavía, en este momento, porque la llamada del otro lado era una llamada de mucha angustia, y mucha profesionalidad.

Han dicho pesadas críticas que, se han aprendido de los errores, se ha reforzado la plantilla con cinco operadoras/operadores más, por encima la plantilla orgánica, un 10 por ciento más; y a tres jefes/jefas de sala, en previsión de necesidades, un 43 por ciento más; más esas 20 operadoras/operadores auxiliares de coordinación que han sido aprobadas en la OPE de este año. Por lo tanto, refuerzo de la plantilla.

También recojo su autocrítica, de los errores aprende. Nadie sabíamos cómo podía funcionar un Ejecutivo en una situación tan tensionada. Recogemos lo que teníamos, agradecemos lo que hacemos. Si se hace mal, se recoge para actuar de otra manera. Y yo creo que, en este momento, tanto la Directora General de Interior, como usted mismo, señor Consejero, lo que están haciendo es, en base a esa autocrítica y en base a lo que reciben de nuestras profesionales en el servicio 112 SOS Navarra, recogerlo para mejorarlo y ampliarlo y usted lo ha relatado. Así que, sigamos por este camino, señor Consejero, y como le digo siempre a la Presidenta del Gobierno: ¡*Valentía en la contienda!*

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señora Aznárez. Y para dar la réplica a los grupos parlamentarios tiene la palabra el Consejero de Presidencia, Igualdad y Función Pública e Interior por un tiempo máximo de diez minutos.

SR. CONSEJERO DE PRESIDENCIA, IGUALDAD, FUNCIÓN PÚBLICA E INTERIOR (Sr. Remírez Apesteguía): Gracias de nuevo, señor Presidente. Antes de comenzar la respuesta, decirles que me ha bailado un dato. Cuando he dicho, al inicio en mi intervención inicial, que en marzo de este año se registraron 12.000 llamadas informativas, ese dato es correcto; y en agosto se registran 7.655 llamadas, en concreto, no fueron 7.655, fueron 10.236 llamadas no procedentes o informativas en agosto, frente a las 12.000 del mes de marzo. Es decir, un 18,5 por ciento, en el caso del mes de marzo y un 17 por ciento del total, en el mes de agosto. Quería que quedase claro, que me ha bailado, y pido disculpas, un dato al respecto.

Vayamos por partes, se ha suscitado aquí un debate interesante por varios grupos. Yo creo que, en tono constructivo, lo digo con total sinceridad. También lo tuvimos la semana pasada,

justo a estas horas en la Comisión, cuando hablamos del servicio de Bomberos, que era el modelo de la gestión de la emergencia.

Yo estoy de acuerdo que ahora estamos en un momento de reflexión, ya lo teníamos previsto, la Directora General de Interior lo puede corroborar, lo teníamos previsto el inicio de legislatura, que teníamos que hacer una reflexión pausada, una reflexión exhaustiva cerca de lo que es el modelo de gestión de la emergencia en Navarra. Y esta situación de pandemia, nos ha puesto ante el espejo y ha sido un test de estrés, ha sido como ponemos el límite para ver cómo ha respondido el sistema.

Y aunque la respuesta ha sido satisfactoria, aunque lógicamente con espacios de mejora, creemos que tenemos que avanzar hacia una reflexión, también en el propio Plan Reaccionar Navarra se recoge, también en la Comisión Específica del Parlamento del Plan Reaccionar Navarra-Nafarroa Suspertu, también se recoge esa reflexión, y ahí sí que creemos que, es intención, desde luego, de este departamento, también de la Dirección General, lograr el mayor grado de consenso. Primero interno, entre los propios profesionales. Segundo, también, entre los propios departamentos, como dice usted, señor González, no le es ajeno, lo conoce perfectamente, que esto es un elemento también que exige consensos dentro de lo que es el departamento, en la Dirección del servicio de gestión de emergencias, también el Departamento de Salud y otros departamentos a nivel transversal.

El tema del transporte sanitario también está dentro de esta reflexión, y creemos que es una cuestión que tenemos que afrontar a medio plazo, desde luego para encontrar la mejor solución de cara al final de la legislatura para que, desde luego, mi objetivo es modestamente, que la persona que me suceda en mi posición se encuentre las cosas un poco mejor, al menos un poco mejor de lo que me encontré yo, que me lo encontré razonablemente bien, pero que en algunas cosas, desde luego había que mejorar, como es este caso de la gestión de la emergencia más allá del modelo concreto, lo que sí que vamos a seguir a la agencia de Navarra Emergencias, yo creo que, tampoco tenemos que fijarnos en el pasado, pero sí que tenemos que mirar hacia el futuro. Quizás ahora esa decisión, no fue del todo adecuada, pero tenemos que mirar al futuro, en este en este sentido.

Señor González, respecto al tema del personal militar. Esto es una cuestión que a ustedes es recurrente. También lo hablamos la semana pasada, lo habló también la Presidenta del Gobierno, en esta misma sala, en la Comisión de Régimen Foral. Yo creo que hace maximalismo. Estamos hablando de personal, absolutamente capacitado y preparado que, como se ha dicho aquí, ya venía con una preparación previa, porque he de recordar que son miembros de la Unidad Militar de Emergencias y también han recibido preparaciones específicas, en este caso, por los profesionales del servicio del Salud. Yo debo decirles que, hasta el día de hoy, la respuesta y el trabajo coordinado están siendo altamente satisfactorios, altamente satisfactorio. Por tanto, nosotros estamos encantados, que cuanto más recursos tengamos, mejor. Recursos, insisto, que son propios también, propios también porque los recursos que forman parte del Ejército también son parte, digamos, de los recursos propios que tenemos como ciudadanos que somos de España. Por tanto, por supuesto, nosotros no tenemos ningún problema en ese sentido.

Señor García, yo he de decirle que no me sorprende su intervención, sobre todo porque creo que usted ha concluido prácticamente, y a partir de la conclusión que ha hecho todo su argumento. Yo no voy a entrar en comparaciones con otras comunidades autónomas, siempre he defendido, siempre he dicho, todas las comunidades autónomas y todos los profesionales estamos haciendo lo mejor que podemos hacerlo, con más o menos acierto, con más o menos datos. Creo que, en global, la situación de Navarra, siendo mejorable, desde luego, no es comparable a las situaciones peores que pueden estar en el conjunto del Estado, esto es así. En tasa de lo que es positividad, en tasa de incidencia, en realización de PCR, en lo que es la ocupación hospitalaria, también es así.

Con lo cual, evidentemente, creo que todo es mejorable, desde luego. Hoy vamos a dar, afortunadamente, mejores cifras, tanto en reducción de números de positivos, como también la tasa de positividad. Eso es una buena noticia. Creo que es una buena noticia, estamos de acuerdo. Pero creo que ustedes están en una deriva, quizás, poco constructiva. Y déjeme darle un consejo, adopte una posición constructiva, porque la ciudadanía lo que ahora está demandando es que todos tiremos del mismo carro. No traten de sacar rendimiento partidista de esta situación, porque creo que, si van por ese camino, seguramente la ciudadanía se los demandara. Es su problema, es un consejo, lo digo con total sinceridad.

Es momento de arrimar el hombro, no es momento de plantearse derribos de gobierno, como ustedes planteaban ayer también, pidiendo el cese de la Consejera de Salud, absolutamente de manera extemporánea, creo que se han dado cuenta del error. Hoy mismo, ya se han dado cuenta del error, con lo cual, vuelvan al camino de la moderación, vuelvan al camino de construir entre todos que es lo que la ciudadanía, desde luego, creo que nos está demandando.

Respecto a las peticiones sindicales, señor García, la verdad es que es curioso que usted ahora se erija como representante o adalid de las posturas sindicales, curiosamente en una postura que es el refuerzo del personal del servicio de Emergencias que no fue criticada por ningún sindicato, al contrario, nos llegó a criticar alguna fuerza sindical, porque habíamos reforzado demasiado, que un sindicato critique a un gobierno que refuerce demasiado el personal, yo creo que da muestras, desde luego, de la labor y del esfuerzo que hace este Gobierno.

También habla usted de Justicia Retributiva. Yo creo que lo sabe usted perfectamente, este Gobierno no puede tomar decisiones de manera unilaterales. Podría romper los acuerdos que están en la Mesa de la Función Pública, pero no es estilo de este Gobierno actuar de manera unilateral. De eso, ustedes, su partido, creo que sabe bastante bien de lo que le hablo, porque usted sí que actúa de manera unilateral, rompiendo la paz social, tanto a nivel de España, como también en algún ayuntamiento cercano a este Parlamento. Con lo cual creo que en ese sentido, creemos ser bastante inteligentes al respecto.

Por supuesto que hay cuestiones que mejorar, somos conscientes que se han derivado llamadas en mayor grado no adecuadas al 112. Se está haciendo un esfuerzo en reforzar y se ha reforzado sustancialmente el teléfono del Consejo Sanitario. También se ha derivado información que no tiene que ver con aspectos sanitarios del Covid al 012. También se ha procedido a lo que es el acceso a través de la realización y actualización frecuente de la guías de preguntas frecuentes que tienen acceso para un sector de la población, pero no para otro

para otro. Por tanto, también, se refuerza el tema telefónico y como digo, vamos a concretar, en breve plazo, todo lo que es un nuevo refuerzo más, a nivel telefónico, para facilitar precisamente estas situaciones que se han podido generar, lógicamente, de falta de atención no adecuada en algunos en algunos momentos.

Insisto, nosotros vamos a seguir trabajando, nuestra apuesta por el 112 es una apuesta estructural. Creemos que tenemos que tener también una reflexión, como he dicho al principio en mi intervención, de esta segunda intervención, una reflexión más profunda sobre lo que significa la gestión de la emergencia. Nos tomamos muy en serio la gestión de la emergencia que, como dicen, no se puede quedar ninguna emergencia sin realizar.

Por tanto, esa es la tarea que luego nosotros, como Gobierno, como departamento, como Dirección General y como Dirección del Servicio, vamos a emprender de mano de los profesionales, de mano también, por supuesto a ser posible, de coordinación de departamentos. Pero también, sobre todo en eso les pido a ustedes un esfuerzo, la mano del Gobierno va a estar tendida, la mano también logrando, a ser posible, el máximo consenso por parte de todos los grupos parlamentarios. Hay una cuestión, que creo que no tiene estar sujeta a vaivenes de legislatura, sino que tiene que ser una cuestión de consenso estructural de cara a mejorar y fortalecer un servicio de gestión de la emergencia que, créanme ustedes, es referencia en el conjunto de España y queremos seguir mejorando. Muchas gracias. Eskerrik asko.

SR. PRESIDENTE (Sr. Aguirre Oviedo): Muchas gracias, señor Consejero. Antes de dar por finalizada la sesión, quiero agradecerles el tono en debate de esta primera sesión que me ha tocado dirigir. Sé que en algún otro momento, los nervios serán un poco más altos para todos. Quiero agradecerles también, lo ajustados que han estado en el tiempo, indicarles que esto no se acumula para próximas intervenciones, pero sí este ajuste en el tiempo.

Y ya para terminar, he de dar las gracias por la presencia y las explicaciones al señor Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, a la señora Villafranca y a la señora López que le acompañan. Muchas gracias, se levanta la sesión.

(Se levanta la sesión a las 10 horas y 38 minutos).