

CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA Y LA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CÁCERES SOBRE LA INTEGRACIÓN DEL SERVICIO PROVINCIAL DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS, EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIAS A TRAVÉS DEL NÚMERO TELEFÓNICO 112.

En Mérida, a 29 de marzo de mil novecientos noventa y nueve

REUNIDOS

De una parte, el Excmo. Sr. D. VICTORINO MAYORAL CORTÉS, Consejero de Presidencia y Trabajo, debidamente autorizado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura en sesión del día 9 de marzo actual.

De otra parte la Ilma. Sra. Dña. MARIA DEL PILAR MERCHÁN VEGA, Presidenta de la Excma. Diputación Provincial de Cáceres, autorizada para este acto por Acuerdo del Pleno de fecha 26 de febrero último.

Ambas partes se reconocen recíprocamente, con el carácter con que intervienen, plena capacidad jurídica para suscribir el presente Convenio Marco, y al efecto,

EXPONEN

I. Que la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas de 29 de julio de 1991, establece la obligación de los Estados miembros de la Unión Europea de introducir el número telefónico 112, como número de llamada de urgencia único europeo, en las respectivas redes telefónicas públicas, así como en las redes digitales de servicios integrados y las de los servicios públicos móviles.

La introducción de este servicio público tiene como finalidad que los ciudadanos de los Estados miembros y, en general, quienes se encuentren en ellos, puedan disponer de un número de teléfono único de urgencia que les permita requerir asistencia o auxilio ante cualquier situación de emergencia,

facilitando, al mismo tiempo, la coordinación de la actuación de los servicios que han de intervenir, en razón al marco competencial asignado.

II. A fin de dar cumplimiento a la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas, el Gobierno de la Nación aprobó el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, en el que se regula el acceso mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

Mediante este servicio, los ciudadanos podrán requerir, en los casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos, entre otros, en materia de seguridad ciudadana, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependan.

III. La Comunidad Autónoma de Extremadura, ha considerado prioritaria la implantación, en su ámbito geográfico, del servicio de atención de llamadas de urgencia, a cuyos efectos aprobó por Decreto 137/1998, de 1 de diciembre, la puesta en funcionamiento del mismo.

IV. La Excm. Diputación Provincial de Cáceres, considera necesario establecer los sistemas y mecanismos que garanticen la participación del Servicio Provincial de Extinción de Incendios en la puesta en aplicación y desarrollo del número telefónico 112, con la finalidad de dar una respuesta rápida y eficaz a las demandas formuladas por los ciudadanos, en situaciones de emergencia y en el ámbito competencial que le atribuye el artículo 36 de la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

V. De conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 2 del Real Decreto 903/1997, la incorporación de los servicios públicos al número telefónico 112, cuando no sean de la titularidad de la Comunidad Autónoma, se articulará a través de los respectivos Acuerdos o Convenios de colaboración.

Por todo ello, las partes en la representación que ostentan,

ACUERDAN

PRIMERO.- El Servicio Provincial de Extinción de Incendios dependiente de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres se incorporará al Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 112, que prestará la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito territorial de su competencia.

SEGUNDO.- Los procedimientos y métodos a través de los cuales se efectuará tal incorporación se determinarán mediante protocolos adicionales de desarrollo al presente Convenio Marco, con la finalidad de garantizar una respuesta y atención adecuada a las llamadas que se reciban en el número

telefónico 112 y asegurar una actuación del Servicio Provincial de Extinción de Incendios, de manera rápida y eficaz y, en su caso, coordinada con los restantes servicios públicos de urgencias.

En los mencionados protocolos adicionales de desarrollo se determinarán, entre otras cuestiones, los derechos y obligaciones de las partes, los procedimientos de actuación ante cada llamada de urgencia, así como las actuaciones formativas que se estimen precisas para una prestación más eficaz del servicio.

TERCERO.- A efectos de la prestación de servicios de urgencias y emergencias, el Centro del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencias 112 se constituye en un órgano de recepción de llamadas para su efectiva transmisión al Servicio Provincial de Extinción de Incendios y a sus respectivos parques de bomberos, que tengan competencia territorial y funcional para intervenir, de conformidad con cuanto se establece en la Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

CUARTO.- Al objeto de analizar y canalizar de manera adecuada y eficaz las demandas efectuadas por los ciudadanos, cuando se refieran al ámbito competencial del Servicio Provincial de Extinción de Incendios, en el Centro del servicio de atención de llamadas de urgencia habrá una representación permanente de dicho Servicio Provincial.

QUINTO.- Los protocolos adicionales de desarrollo del presente Convenio se formalizarán a la mayor brevedad posible y se firmarán por la Presidenta de la Excma. Diputación Provincial de Cáceres y el Consejero de Presidencia y Trabajo de la Junta de Extremadura.

SEXTO.- La Comunidad Autónoma de Extremadura, proveerá y dotará la correspondiente estructura técnica al Centro del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

La Excma. Diputación Provincial de Cáceres, efectuará las aportaciones técnicas necesarias para la integración en el sistema de su Servicio Provincial de Extinción de Incendios.

SÉPTIMO.- Al objeto de posibilitar el desarrollo y aplicación del presente Convenio, se creará una Comisión Mixta de seguimiento integrada por igual número de representantes de las instituciones vinculadas.

La mencionada Comisión controlará los indicadores de calidad necesarios para la correcta operatividad de los protocolos adicionales de desarrollo y resolverá los conflictos que surjan en el desarrollo de las intercomunicaciones y ante las actuaciones de emergencia.

OCTAVO.- Este Convenio surtirá efectos a partir de la fecha de su suscripción, siendo su vigencia indefinida, salvo denuncia expresa por algunas de las partes, que será comunicada a la otra con seis meses de antelación a la fecha que se quiera fijar su finalización.

Del presente Convenio Marco se redactan dos ejemplares, uno para cada uno de los firmantes, y en prueba de capacidad, se firman estos en el lugar y fechas indicados en el encabezamiento.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA
Y TRABAJO

LA PRESIDENTA DE LA DIPUTACIÓN
PROVINCIAL DE CÁCERES



Fdo.: Victorino Mayoral Cortés



Fdo.: Mª. del Pilar Merchán Vega

PROTOCOLO DE DESARROLLO DE LOS CONVENIOS MARCO DE COLABORACIÓN ENTRE LA JUNTA DE EXTREMADURA Y LAS DIPUTACIONES PROVINCIALES DE BADAJOZ Y CÁCERES PARA LA INTEGRACIÓN DE LOS RESPECTIVOS SERVICIOS PROVINCIALES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 112.

El desarrollo de los Convenios Marco de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y las Diputaciones Provinciales de Badajoz y Cáceres sobre la integración de los Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia a través del número telefónico 112 requiere la elaboración de un protocolo adicional cuyo objetivo principal lo constituye la asignación de las respuestas a las demandas, efectuadas a través del número telefónico 112, que precisen la intervención de los Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento, sobre la base de tres elementos:

- La distribución territorial de los recursos de los SEIS.
- La asignación de prioridades en la asistencia en función de los distintos tipos de incidentes.

Dicho protocolo consta de una clasificación de incidentes que refleja, a partir de la perspectiva del usuario, la naturaleza problemática de las situaciones que, previsiblemente, estarán en el origen de la mayor parte de las demandas de servicios de extinción de incendios y salvamento que los ciudadanos efectuarán a través del número telefónico 112.

Asimismo, contiene la información relativa a la cobertura territorial de los SEIS, basada en la información facilitada por las Diputaciones provinciales en el documento adjunto de este anexo "Desarrollo del Convenio suscrito entre la Consejería de Presidencia y Trabajo y las Diputaciones Provinciales de Badajoz y Cáceres", que refleja los ámbitos de actuación propios de cada uno.



La conjunción de ambos parámetros -la cobertura territorial y la asignación de demandas-, facilitará la activación rápida y adecuada del Servicio competente.

El mencionado protocolo, también consta de un catálogo de prioridades en la respuesta a las demandas previamente asignadas a los SEIS que permitirá una óptima gestión de todas las demandas que entren en el Centro 112.

Además, el protocolo adicional establece:

- El registro de tiempos que posibilita el seguimiento de las intervenciones y la optimización de los recursos.
- La asignación de servicios en función de las diversas zonas de extinción de incendios y salvamento (definidas sobre la base de la disponibilidad de los recursos en la Comunidad Autónoma de Extremadura), según el citado documento "Desarrollo del Convenio suscrito entre la Consejería de Presidencia y Trabajo y las Diputaciones Provinciales de Badajoz y Cáceres".
- El sistema de codificación de incidentes atendidos por los SEIS, según el citado documento "Desarrollo del Convenio suscrito entre la Consejería de Presidencia y Trabajo y las Diputaciones Provinciales de Badajoz y Cáceres".

Atención de llamadas.

Con el fin de poder garantizar una atención adecuada a las llamadas de urgencia en el ámbito propio de los SEIS, las Diputaciones provinciales, a partir de la puesta en marcha del Centro 112, canalizarán las llamadas dirigidas a sus respectivos números telefónicos de urgencia hacia el Centro 112, el cual se responsabilizará de su recepción y atención apropiadas, así como de la canalización inmediata de la respuesta hacia el respectivo SEIS en los términos establecidos en los protocolos adicionales de desarrollo de los referidos Convenios entre las Diputaciones provinciales y la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Asignación de respuestas.

Con el fin de poder asignar adecuadamente, a los SEIS, la respuesta a la demanda recibida a través del número telefónico 112, se establece un catálogo de incidentes y de asignación de demandas.

Dicho catálogo no refleja la totalidad de las situaciones en las que deberán intervenir los SEIS, en requerimiento a demandas realizadas por los ciudadanos a través del número telefónico 112, aunque sí registra todas cuantas es posible identificar con carácter previo a la puesta en marcha del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 112.

El nivel de detalle del catálogo de incidentes facilita, por una parte, la rápida comprensión de la demanda que el ciudadano efectúa al operador del 112 y, por otra, la asignación rápida y fiable de la respuesta al SEIS competente en cada caso.

Asimismo, el catálogo, no sólo contempla aquellos incidentes que requieren una intervención exclusiva de los SEIS, sino que también identifica aquellas situaciones de urgencia en las que dichos Servicios deben intervenir en cooperación con otros servicios de seguridad y de urgencias.

Corresponderá, en todo caso, a los SEIS, en sus respectivos ámbitos territoriales, la respuesta a las demandas, formuladas a través del número telefónico 112, relativas a incidentes de:

- *Fuego en edificio de viviendas.*
- *Fuego en casa unifamiliar.*
- *Fuego en establecimiento o industria.*
- *Fuego en vehículo.*
- *Fuego forestal o en matorral.*
- *Atrapado en ascensores o interiores.*
- *Atrapado con maquinaria.*

- *Atrapado en vehículo.*
- *Inundación.*
- *Explosiones.*
- *Apertura de puertas.*
- *Rescate de animales.*
- *Otros incidentes de salvamento, extinción de incendios y rescate.*

Distribución territorial.

Basándose en la información aportada por las Diputaciones provinciales relativa a las ubicaciones y ámbitos de cobertura de los respectivos SEIS, en el ya citado documento "Desarrollo del Convenio suscrito..." se establecen las zonas de asignación a cada uno de dichos Servicios, de las respuestas a las demandas que, en su ámbito competencial, se efectúen a través del número telefónico 112.

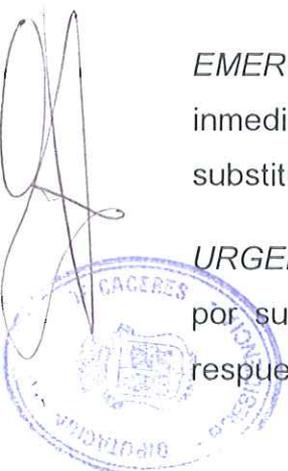
Asignación de prioridades.

La optimización en la gestión de las demandas de servicios en el ámbito competencial de los SEIS recibidas a través del número telefónico 112, dada la posible limitación de los recursos en función de su distribución y disponibilidad, determina la necesidad de definir un sistema de clasificación de prioridades de respuesta.

Dicha clasificación de prioridades, descrita a continuación, es común para todos los sectores intervinientes en el 112:

EMERGENCIA: No admite clasificación por prioridades, la respuesta debe ser inmediata. En caso de no estar disponible el recurso adecuado, deberá substituirse por otro pero dando respuesta inmediata. Equivalente a Prioridad 0.

URGENCIA PRIORIZABLE: Se refiere a demandas urgentes de intervención que, por sus características, permiten ser clasificadas en función de la prioridad de respuesta, según se describe a continuación:



Prioridad 1: Los servicios catalogados con esta prioridad, deberán ser atendidos en primera instancia si la disponibilidad de recursos así lo permite. En caso contrario serán atendidos cuando se haya dado respuesta a los servicios catalogados como *Emergencia* (Prioridad 0).

Prioridad 2: Los servicios catalogados con esta prioridad, deberán ser atendidos en primera instancia si la disponibilidad de recursos así lo permite. En caso contrario serán atendidos cuando se haya dado respuesta a los servicios catalogados como *Prioridad 1*.

Prioridad 3: Los servicios catalogados con esta prioridad, deberán ser atendidos en primera instancia si la disponibilidad de recursos así lo permite. En caso contrario serán atendidos cuando se haya dado respuesta a los servicios catalogados como *Prioridad 2*.

Registro de tiempos.

La aplicación informática del Centro 112 permite realizar un seguimiento de las intervenciones en tiempo real, mediante el registro, entre otros datos, de los tiempos (cronología) de servicio.

Este sistema garantiza así una gestión óptima de los recursos y posibilita la explotación de datos y la mejora continua de la calidad.

Para llevarlo a cabo, se han establecido unos tiempos de registro, que con carácter general, afectarán a todos los recursos intervinientes en la atención de los incidentes. Dichos tiempos se describen a continuación:

Recepción: Registra la hora en la que se recibe la llamada telefónica.

Activación: Registra la hora en la que el centro coordinador comunica a un recurso que debe salir para atender un incidente.

Movilización: Registra la hora en la que el recurso comunica al centro coordinador su salida hacia el lugar donde se está produciendo un incidente.

Asistencia: Registra la hora en la que el recurso llega al lugar del incidente.

Transporte: Registra la hora en la que el recurso sale del lugar del incidente.

Llegada a destino: Registra la hora en la que el recurso llega a su destino.

Finalización: Registra la hora en la que el recurso queda disponible para realizar otro servicio.

Todos los tiempos se registrarán de forma *automática* haciendo clic sobre un recuadro de la pantalla de intervenciones de la aplicación informática del 112, a excepción del tiempo de finalización del servicio, que se registrará al elegir entre las opciones de un *desplegable* el tipo de servicio que ha sido realizado.

El presente Protocolo es firmado por duplicado en Mérida, a de de 1999.

LA PRESIDENTA DE LA DIPUTACIÓN
PROVINCIAL DE CÁCERES



Fdo.: Pilar Merchán Vega

EL CONSEJERO DE
PRESIDENCIA Y TRABAJO

A handwritten signature in black ink, consisting of a long, sweeping horizontal line that curves upwards and ends in a loop.

Fdo.: Victorino Mayoral Cortés.