



Región de Murcia
Consejería de Presidencia



CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA Y EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA PARA LA INTEGRACIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 112-REGIÓN DE MURCIA.

En Murcia, a 13 de agosto de 2003

REUNIDOS

De una parte D. Fernando de la Cierva Carrasco, Excmo. Sr. Consejero de Presidencia actuando en representación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por acuerdo de Consejo de Gobierno de 20 de junio de 2003.

De otra parte D^a. Pilar Barreiro Álvarez, Ilma. Sra. Alcaldesa-Presidenta del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, actuando en representación de dicho Ayuntamiento.

EXPONEN

1. 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 emergencia 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 emergencia 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.

2. Mediante el Real Decreto 903/1997 de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de emergencia a través del número telefónico 112, se establecieron las condiciones para hacer posible el acceso al servicio de llamadas de emergencia, con el objeto de ordenar la relación entre los operadores de las redes y las entidades que tomaran la decisión de prestar el servicio a través del 112.

El Artículo 5 del mencionado Real Decreto, establece que la prestación del servicio debe llevarse a cabo, por las Comunidades Autónomas que tomen la decisión de establecer los correspondientes centros de recepción de llamadas de emergencia.

3. La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, adoptó, mediante el Decreto 67/97 la decisión de implantar una plataforma operativa y tecnológica, que diera soporte a la operación del 112 en la totalidad de su ámbito territorial.



4. Mediante el Decreto 53/2001, de 15 de Junio de 2001, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, se crea, como unidad dependiente de la Dirección General de Protección Civil, el Centro de Coordinación de Emergencias, al que le corresponde establecer la plataforma tecnológica y operativa de atención de llamadas a través del número telefónico 112, así como activar de forma coordinada los organismos o entidades de naturaleza pública o privada, cuyos servicios puedan ser requeridos en caso de emergencia, a fin de asegurar la vida o integridad física de las personas y/o sus bienes.

En caso de que se tenga que activar un Plan de Emergencia de Protección Civil, el Centro de Coordinación de Emergencias se convierte en el CECOP de la Comunidad Autónoma, con las funciones y competencias que la normativa de Protección Civil y el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Murcia le asignen.

5. La Consejería de Presidencia, a través de la Dirección General de Protección Civil, entendiéndose que la prestación exitosa de un servicio de estas características, sólo es posible desde la óptica de la colaboración entre todas las Administraciones, ha decidido proponer a los Ayuntamientos de la Comunidad, la firma de los correspondientes Convenios de Colaboración, al amparo de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 2 del Real Decreto 903/97. Estos acuerdos permitirán que los avisos y noticias de incidentes que se reciban tanto en el 112, como en los teléfonos de urgencia de los Ayuntamientos, sean trasladados con rapidez, seguridad y eficacia a los diferentes servicios de seguridad y emergencia, que tengan competencia en los mismos, además de producir la necesaria coordinación y optimización de los recursos a movilizar en estos incidentes.



Por otra parte el Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, entiende que la prestación de un servicio de esas características, se enmarca plenamente dentro de los objetivos que se ha marcado, para una mejora de la calidad de vida de los ciudadanos que residen en el municipio, y que contribuirá de modo significativo a mejorar la atención al ciudadano, por parte de los servicios responsables de velar por su seguridad.

6. 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 Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, se incorpora al servicio 112-Región de Murcia con los siguientes objetivos:

- Garantizar una respuesta y atención adecuada, a las llamadas que se reciban en el número telefónico 112, como en los teléfonos de urgencia/emergencia del Ayuntamiento, y asegurar una actuación de los servicios municipales, especialmente de la Policía Local y de los Servicios de Protección Civil, de manera rápida y eficaz, y en su caso, coordinada con los restantes servicios públicos de urgencias/emergencias.



- Facilitar una coordinación efectiva y contrastable entre las diferentes entidades, departamentos y servicios relacionados con la Seguridad Pública, a través de la utilización compartida de los sistemas, y la integración de sus diferentes dispositivos de comunicaciones e información.



SEGUNDO: La incorporación del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, se materializará a través de la correspondiente Propuesta Técnica de Integración, que se adjunta al presente Convenio y forma parte del mismo a todos los efectos, incluyendo en su caso el desvío de los números de teléfono de emergencias correspondientes al Excmo. Ayuntamiento de Cartagena.

Los procedimientos y métodos a través de los cuales se efectuará la colaboración, se determinarán mediante Protocolos Adicionales de desarrollo del presente Convenio Marco, y en los cuales se determinarán, los procedimientos de actuación y las actuaciones formativas de reciclaje que se estimen precisas para una prestación más eficaz del servicio. El desvío de los números de cabecera queda sujeto a posterior negociación según se acuerde en un futuro.

TERCERO: La Consejería de Presidencia, proporcionará al Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, de acuerdo a lo especificado en la Propuesta Técnica de Integración, lo siguiente:

1. El soporte tecnológico necesario para sustentar los centros y plataformas.
2. El equipo que se detalla en la propuesta, y el mantenimiento del hardware y software que soporta la conexión al sistema de 112-Región de Murcia.
3. La formación inicial y permanente del personal del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, que va a operar los equipos y sistemas instalados.



4. La Consejería de Presidencia ofrecerá al Excmo. Ayuntamiento de Cartagena la posibilidad de desviar los teléfonos de urgencia/emergencia de dicho Ayuntamiento al teléfono único de emergencias 1-1-2.

CUARTO: El Excmo. Ayuntamiento de Cartagena de acuerdo a lo especificado en la Propuesta Técnica de Integración, se compromete, por su parte, a:

1. Designar una persona en representación del Ayuntamiento que desarrollará las funciones de enlace entre el Centro Territorial y su Unidad, a efectos de elaboración y revisión de protocolos y planificación conjunta de actividades para la integración y mejora de la información y procesos operativos.
2. Operar el sistema instalado en su totalidad, mediante la dotación del personal necesario para tal misión.
3. Alimentar las bases de datos del sistema, previa autorización expresa del administrador del mismo, con el fin de mejorar la información residente en el sistema y de acuerdo a los procedimientos detallados en la Propuesta Técnica.
4. Disponer del espacio necesario para albergar el equipamiento con el control de acceso necesario acorde a los requisitos de privacidad que los datos precisan.
5. Operadores para el sistema con conocimiento expreso de la privacidad y cautelas a seguir según la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal de 13 de Diciembre de 1999, y otras normas específicas.

QUINTO: La Consejería de Presidencia y el Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, se comprometen a facilitarse mutuamente, toda la información relativa a la operación del sistema que sea relevante para la mejora del mismo,



mediante los procedimientos que se establecen en la Propuesta Técnica de Integración al sistema.

SEXO: Para la vigilancia, seguimiento y coordinación de las competencias y funciones que asumen las partes firmantes de este Convenio, se constituye un Comité Bilateral de Seguimiento, cuya función será interpretar y resolver cuantas dudas y discrepancias puedan surgir en el cumplimiento de este Convenio, así como todas aquellas cuestiones que se planteen durante su ejecución, y fijar los criterios para el seguimiento y la evaluación de los resultados. Su composición será de dos representantes del Ayuntamiento y dos de la Consejería de Presidencia, cuya identidad quedará establecida en la Propuesta Técnica de Integración.

SÉPTIMO: El presente Convenio, se establece por un periodo de 3 años renovables por periodos iguales de tiempo por acuerdo de las partes. El Convenio será rescindido a petición de una de las partes, debiendo ser denunciado para ello con un mes de antelación sobre la fecha de finalización del mismo.

OCTAVO: El Convenio podrá ser rescindido por:

- a) El incumplimiento de cualquiera de sus cláusulas y obligaciones.
- b) Las demás causas establecidas en la legislación vigente.

NOVENO: La jurisdicción contencioso-administrativa será la competente para la resolución de cuantas cuestiones litigiosas puedan suscitarse en la interpretación o aplicación del presente Convenio.



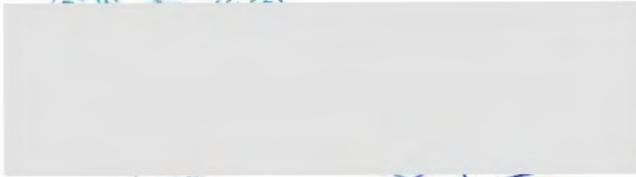
Región de Murcia

Consejería de Presidencia

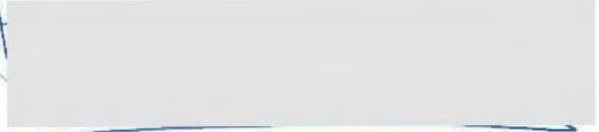
Como prueba de conformidad, firman el presente documento por triplicado en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA

LA ALCALDESA DEL EXCMO.
AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA



Fdo.: Fernando de la Cierva Carrasco



Fdo.: Pilar Barreiro Álvarez



PROPUESTA TÉCNICA DE INTEGRACIÓN DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA



1. Tipo de centro remoto que se propone:

Se propone como base de la integración del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena en el Servicio de atención de llamadas de emergencia 112-Región de Murcia, los siguientes aspectos básicos:

1.1 Tipo de centro remoto:

El Excmo. Ayuntamiento de Cartagena dispondrá de dos **Centros Remotos de Mando y Control (CRMC)**, por lo que realizará de acuerdo con el proyecto de ejecución de 112-Región de Murcia, las siguientes funciones dentro del sistema:

1. **Atención de Llamadas (ALL)**, dentro de ésta, podrá desarrollar las siguientes:

- Recibir en su/s terminal/es remota/s las cartas de llamadas o incidentes que se generen en el 112-Región de Murcia (ubicado en el Centro de Coordinación de Emergencias situado en la Avda. Mariano Rojas de Murcia), así como las cartas o incidentes desde otros organismos que tengan Centros Remotos de Mando y Control (CRMC).

Disponer de la información actualizada por el Centro de Coordinación de Emergencias, y/o por los otros organismos involucrados en los incidentes.



Si el procedimiento así lo indica desde el Centro de Coordinación de Emergencias, se les enviará, además de la información detallada en el parte de incidente, la voz del ciudadano a través del sistema.



- Introducir en el sistema los incidentes de urgencia/emergencia recibidos (bien por llamadas de los ciudadanos a su OXY o teléfono propio, bien por conocimiento directo de sus operativos). Esto implica, la introducción de los datos de las citadas llamadas y/o incidentes en el sistema, por parte del organismo. Dispondrán de la información actualizada, emitida por el Centro de Coordinación de Emergencias y/o los otros organismos involucrados. Dispondrá de facilidades que permitan la no duplicación de un incidente ya creado, mediante la visualización en el Sistema de Información Geográfica y el listado de actuaciones en curso, incorporando la información adicional al incidente existente.
- Disponer a través del sistema, de una propuesta de procedimiento de obtención de información al ciudadano y alerta de organismos. Dicha propuesta, incorpora facilidades de comunicación con los organismos involucrados en el incidente (número lógico). Permite poner en contacto a los organismos vía teléfono.

2. **Mando y Control (MC)** dentro de ésta, se podrá desarrollar:

- Visualizar una matriz de recursos y unidades disponibles, con facilidad de visualización del estatus que tienen las mismas, y



con una organización lo más adecuada posible a su funcionamiento operativo.



- Movilizar sus unidades y recursos, y gestionar los flujos de información con los mismos, con un seguimiento permanente de la situación de sus unidades e incidentes abiertos. Estas actividades de Mando y Control (MC), serán realizadas por el personal del propio organismo, salvo acuerdo posterior entre ambas partes que regule otra fórmula de colaboración.
- Disponer de una propuesta del procedimiento de movilización de los recursos o unidades del organismo, para cada tipo de incidente, en función de franjas horarias y de días específicos, incorporando facilidades de comunicación con los organismos que hay que alertar (número lógico) sobre las mismas unidades de la matriz de MC.
- Visualizar las unidades en la cartografía a través del GIS, bien con un posicionamiento predefinido de las mismas, o en su caso con las herramientas que permitan un posicionamiento automático que hayan sido facilitadas al usuario (GPS), de acuerdo al grado de desarrollo que se vaya logrando en función de la evolución de los sistemas del 112-Región de Murcia.

3. **Aspectos comunes de ALL y MC:**



- Desarrollar el Sistema de Información Geográfica para obtener información auxiliar que permita representar y ubicar en el mapa o cartografía, puntos u objetos de interés para sus actuaciones (gasolineras, colegios, etc.) y que permita obtener información asociada a dichos puntos o localizaciones.
- Acceder a la información que deba ser compartida del incidente, entre los organismos intervinientes, y poder introducir información privativa del organismo que no desee compartir.
- Gestionar las comunicaciones de teléfono-teléfono integradas en el sistema.

1.2 Cantidad de puestos:

Los puestos que se instalarán en el Centro Remoto de Mando y Control (TMC) son:

Policía Local

Tipo de puesto	Nº de puestos
Work Station	2
TMC c/audio	1

Bomberos

Tipo de puesto	Nº de puestos
TMC c/audio	1



1.3 Servicio de Información Corporativa (S.I.C.):

A través de los módulos de Información, los Usuarios de Centros de Mando y Control podrán realizar una vez disponibles las siguientes funciones:

- **Consulta de los incidentes en curso.** Consultas sobre los incidentes que están en curso de su jurisdicción y competencia, y los que se han producido en la misma en las últimas semanas.
- **Estadísticas.** Consultas estadísticas de los datos que obran en el sistema que afectan a su organismo. Será posible que puedan consultarse los datos estadísticos de otros organismos siempre que exista autorización y se mantenga la confidencialidad para el resto de datos de dicho organismo.
- **Agenda.** Consultas sobre números abreviados (números lógicos), éste a su vez está compuesto por listas de guardia y rutas de búsqueda. Esto permite buscar números de teléfono, para ponerse en contacto con personas u organismos.
- **Mantenimiento de Bases de Datos.** Colaborar en el mantenimiento de las bases de datos utilizando esta herramienta para facilitar nuevos datos al personal de Documentación del Centro de Coordinación de Emergencias.

1.4 Ubicación de los puestos, terminales y/o módulos:

Los terminales y puestos indicados en los apartados anteriores, tendrán su ubicación en los lugares que se indican en la tabla siguiente:



Policía Local

Tipo de puesto	Nº	Ubicación
Work Station	2	Parque Municipal de Seguridad (antigua carretera de La Unión, punto km. 1'200). 30202 Cartagena.
TMC c/audio	1	Ídem

Bomberos

Tipo de puesto	Nº	Ubicación
TMC c/audio	1	Parque Municipal de Seguridad (antigua carretera de La Unión, punto km. 1'200). 30202 Cartagena.

2. Soportes tecnológicos:

La instalación del Centro Remoto de Mando y Control (TMC) en el Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, conllevará los siguientes soportes materiales y tecnológicos:

2.1 Recursos materiales aportados por 112-Región de Murcia:

2.1.1. Infraestructura de comunicaciones:

La infraestructura de comunicaciones que se instalará, será la siguiente:



Policía Local

Ítem	Cantidad
Línea Punto a Punto con ancho de banda de 256 Kb.	2
Líneas de Banda Vocal	6
Hub Switch 10/100 x8	2
Router Cisco System 1600	2

Bomberos

Ítem	Cantidad
Línea RDSI 128 Kb.	1
Líneas de Banda Vocal	2
Router Cisco System 1600	1

2.1.2 Hardware:

2.1.2.1 Terminal Work Station:

Soporte tecnológico que se aporta con cada uno de los terminales

Work Station:

Ítem	Cantidad
HP B 2000, 256 MB, 9 G	1
Monitor 17"	1
Monitor 19"	1
CoordCom Keyboard	1
Headset Miniphone	1



Anchon Box	1
Caja Danacom	1

2.1.2.2 Terminal TMC:

Soporte tecnológico que se aporta con cada uno de los terminales

TMC:

Ítem	Cantidad
PC Pentium III, 500 Mhz.	1
Monitor 17"	1
Monitor 19"	1
Headset Miniphone	1
Anchon box	1
Caja Danacom	1

2.1.3 Instalación de circuitos y equipos:

Se procederá a la instalación de líneas y equipos, cuando los responsables del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena lo autoricen mediante la firma de este Convenio, debiendo ser informados con antelación del día y hora en que se inician los trabajos. Ello sin perjuicio de la instalación de líneas y equipos que ya esté realizada.

Policía Local

Ítem	Cantidad
Línea Punto a Punto con ancho de banda de 256 Kb.	2
Líneas de Banda Vocal	6



Hub Switch 10/100 x8	2
Router Cisco System 1600	2

Bomberos



Ítem	Cantidad
Línea RDSI 128 Kb.	1
Líneas de Banda Vocal	2
Router Cisco System 1600	1

2.1.4 Coste de circuitos y equipos:

El coste de los equipos y de los circuitos de comunicaciones, derivado de la utilización del Centro Remoto, correrá a cargo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2.1.5 Coste de mantenimiento de circuitos:

El coste de mantenimiento y tráfico de circuitos de comunicaciones, derivado de la utilización de los equipos instalados en el Centro Remoto, correrá a cargo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2.2 Recursos materiales aportados por el Excmo. Ayuntamiento de Cartagena

Se describen a continuación, los recursos que debe poner a disposición del 112-Región de Murcia el Organismo para poder llevar a buen término la instalación del Centro Remoto:

Policía Local

- Una sala de acceso restringido para instalación del terminal.



- Un Sistema de alimentación ininterrumpida que evite la caída del equipamiento en caso de cortes de suministro eléctrico durante al menos 20 minutos.
- 1 mesa de dimensiones 1'80 mts. de largo x 1 mts. de ancho.

Bomberos

- Una sala de acceso restringido para instalación del terminal.
- Un Sistema de alimentación ininterrumpida que evite la caída del equipamiento en caso de cortes de suministro eléctrico durante al menos 20 minutos.
- 1 mesa de dimensiones 1'80 mts. de largo x 1 mts. de ancho.

2.3 Mantenimiento terminales:

El mantenimiento de las terminales y resto de soportes tecnológicos correrá por cuenta de 112 Región de Murcia, salvo las averías causadas por mala utilización de los mismos o por un uso distinto del propio del funcionamiento de 112-Región de Murcia.

2.4 Compromiso de buen uso:

El Excmo. Ayuntamiento de Cartagena asume el compromiso de hacer buen uso del material instalado para el funcionamiento del centro, en particular se compromete a la utilización del material exclusivamente para la gestión de urgencias/emergencias.



2.5 Propiedad 112-Región de Murcia:

Los equipos y demás soportes tecnológicos que se instalen, serán propiedad de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

3 Formación del personal:

La formación inicial del personal que ha de operar las terminales del Centro Remoto, correrá a cargo de 112-Región de Murcia

La formación se ajustará a las siguientes características:

3.1. Personal a formar:

Policía Local:

El número de personas a formar inicialmente asciende a 19.

Bomberos:

El número de personas a formar inicialmente asciende a 20.

3.2 Modo de impartición de formación:

La modalidad de formación presencial, se va a aplicar dentro del proyecto, a la formación Inicial de los Usuarios de 112-Región de Murcia. Seguidamente se describen los contenidos que se impartirán en este proceso de formación presencial:

El Curso que recibirá, el personal de los servicios Operativos de los organismos que se constituyen como Centros de Mando y Control, se compone de los siguientes Módulos:

- **SICE I:** Introducir al alumno en el conocimiento de los Sistemas Integrados de Comunicaciones de Emergencias.



- **Introducción a los Procedimientos:** Introducir al alumno en el conocimiento de los principios, fundamentos y conceptos del sistema de Procedimientos, Tareas y Procesos, que implica el desempeño de las funciones del personal perteneciente a los Servicios de Comunicaciones de Emergencia para la Seguridad Pública.
- **Procedimientos de Operación de Atención de Llamadas:** Introducir al alumno en el conocimiento de los Procedimientos de la Operación de Atención de Llamadas, perteneciente a los Servicios de Comunicaciones de Emergencia para la Seguridad Pública.
- **Procedimientos de Operación de Mando y Control:** Introducir al alumno en el conocimiento de las funciones del Puesto de Operación de Mando y Control perteneciente a los Servicios de Comunicaciones de Emergencia para la Seguridad Pública.
- **TOS Operación de Atención de Llamadas:** Dotar al alumno de las habilidades necesarias para el manejo óptimo de los distintos subsistemas de la plataforma tecnológica según los procedimientos de operación de atención de llamadas y cualesquiera otros procedimientos cuyo responsable de ejecución sea un operador de atención de llamadas.
- **TOS Operación de Mando y Control:** Dotar al alumno de las habilidades necesarias para el manejo óptimo de los distintos subsistemas de la plataforma tecnológica según los procedimientos de operación de Mando y Control y cualesquiera otros procedimientos cuyo responsable de ejecución sea un operador de Mando y Control.



3.3 Dimensionamiento y programa de formación:

El dimensionamiento de las actividades que se van a contemplar en la Formación Presencial de Centros Remotos de 112-Región de Murcia, se describe a continuación:

Policía Local

MÓDULOS	Duración Formación Presencial	Duración Formación en Prácticas
SICE I	2 h	
Introducción a los PTP's	2 h	
Procedimientos Operación de Atención de Llamadas	2 h	
Procedimientos Operación de Mando y Control	2 h	
TOS de WORK STATION	32 h	40 h
TOS de TMC c/audio	20 h	20 h
Subtotal	60 h	60 h
Total	120 hrs.	

Bomberos

MÓDULOS	Duración Formación Presencial	Duración Formación en Prácticas
SICE I	2 h	
Introducción a los PTP's	2 h	



Procedimientos Operación de Atención de Llamadas	2 h	
Procedimientos Operación de Mando y Control	2 h	
TOS de TMC c/audio	20 h	20 h
Subtotal	28 h	20 h
Total	48 hrs.	



El proceso de formación presencial, se llevará a cabo en el aula de formación de la Dirección General de Protección Civil, o en el edificio asignado a tal fin. Puede darse el hecho de que varios organismos se junten para dar la formación en un lugar determinado que cumpla las características logísticas necesarias.

Una vez finalizada la formación presencial y realizada la evaluación de la misma, se llevará a cabo un proceso de formación en el puesto que se basará principalmente en prácticas que el alumno realizará individualmente, éstas no están sujetas a ningún horario fijo, sino a la propia disponibilidad del alumno. No obstante, las consultas a los instructores deberán realizarse dentro del horario de tutoría.

Es preciso señalar, que las horas que se especifican para desarrollar cada uno de estos Cursos, son meramente orientativas, debido a que la formación del personal finalizará una vez comprobado, que cada alumno ha adquirido los conocimientos y habilidades necesarios para utilizar adecuadamente el sistema.



3.4 Fecha de inicio del curso / fecha formación recibida:

Los cursos de formación, se celebrarán en las fechas que se acuerde con el responsable del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena.

3.5 Información que se facilitará al usuario:

Una vez realizadas las actividades de formación, se entregará al responsable de 112-Región de Murcia y al del organismo, un Informe Final global del curso, detallando la información correspondiente de cada uno de los alumnos que han realizado la formación.

4 Modelo Operativo de funcionamiento y Protocolos de actuación con los Organismos.

4.1 Modelo Operativo de funcionamiento 112-Región de Murcia:

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Región de Murcia recepcionará todas aquellas llamadas realizadas al número único de Emergencias 112, y aquellas que estén derivadas de otros números de emergencia.

Los operadores del Centro de Coordinación de Emergencias tras la recepción de las llamadas, obtendrán los datos correspondientes al lugar y tipo de incidente de aquellas llamadas de emergencia recibidas, incorporándola al sistema para compartirla con los organismos que correspondan por jurisdicción. En concreto el Excmo. Ayuntamiento de Cartagena recibirá información de todas los incidentes que ocurran en su Municipio a excepción de las Consultas Médicas.



Región de Murcia

Consejería de Presidencia



La intervención de los diferentes organismos en los incidentes que tenga conocimiento se producirá de acuerdo a los protocolos de actuación con los organismos que se explican en el punto siguiente.

La información facilitada por el llamante generará un pedido o carta de llamada, que servirá además para registrar las acciones y movilizaciones realizadas por los distintos usuarios intervinientes en el incidente con el fin de gestionar la petición de auxilio.

4.2 Protocolos de actuación entre los Organismos y el Centro de Coordinación de Emergencias de 112-Región de Murcia:

De acuerdo al modelo de funcionamiento de 112-Región de Murcia, las llamadas que entren al 112 correspondientes por jurisdicción y tipo de incidente al Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, serán transferidas al Centro Remoto de dicho Excmo. Ayuntamiento mediante la correspondiente carta de llamada o pedido, de acuerdo al modelo de funcionamiento y a los protocolos existentes. En ellos se determinan todos los Tipos de Incidentes que se contemplan en el sistema, y la propuesta del organismo o servicio que debe actuar.

Las llamadas y/o incidentes considerados de emergencia, que reciba el Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, mediante cualquier medio (aviso telefónico, radio, conocimiento directo de los operativos, etc.), serán introducidos en el sistema por los operadores del Centro Remoto de este Organismo.



4.2.1 Protocolos de Mando y Control:

Para la realización del Mando y Control de los recursos propios del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena se utilizará el sistema de 112-Región de Murcia de acuerdo a las siguientes condiciones:

- La movilización de recursos correrá a cargo del personal del organismo, salvo que exista un acuerdo en otro sentido.
- Los procedimientos de movilización y despacho de los recursos propios, serán determinados por los responsables de este organismo, residiendo en el sistema 112-Región de Murcia, y garantizándose la confidencialidad de los datos correspondientes a cada uno de los organismos. La Dirección General de Protección Civil facilitará una asistencia técnica para la conformación de estos procedimientos.

4.2.2 Coordinación:

El Jefe de Operaciones del Centro de Coordinación de Emergencias, ejercerá las funciones de coordinación, actuando como enlace entre los Centros Remotos y el Centro de Coordinación de Emergencias, y como elemento de ayuda para los problemas operativos que puedan detectarse.

4.2.3 Grabación de Llamadas y Conversaciones:

Todas las llamadas entrantes, y salientes, así como conversaciones entre organismos, realizadas a través del sistema informático y de telecomunicaciones de la plataforma tecnológica del centro, quedan grabadas.



Esta grabación esta bajo el régimen de protección de datos, y solo son accesibles a personal autorizado del Centro de Coordinación de Emergencias, y previo consentimiento de los organismos implicados, a fin de estudiar conjuntamente el proceso seguido en una emergencia.

Estas grabaciones están a disposición de la Autoridad Judicial y de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad para cualquier procedimiento abierto por estas.

4.2.4 Responsable:

El Excmo. Ayuntamiento designará una persona de enlace con el Centro de Coordinación de Emergencias, a fin de valorar los protocolos, y planificar las actividades formativas y de reciclaje, etc.

4.2.5 Teléfonos de acceso al Centro de Coordinación de Emergencias:

Los números de teléfono para poder contactar, dependiendo el tipo de necesidad, serán los siguientes:

- A través del terminal TMC: En caso de intercambio de información sobre emergencias e incidentes en curso.
- 968291288: (Técnico de Explotación de guardia). Para dudas y cuestiones referidas a la operativa del terminal: Formación, Integración del Organismo, Procedimientos, Protocolos, Gestión de Recursos.
- 616591961: (Móvil del Técnico de Sistemas de guardia): Para cuestiones referidas a problemas técnicos relacionados con el terminal.
- 968366939: (Mantenimiento de Base de Datos y Estadísticas).



Esto permitirá que quede asegurado el acceso al Centro de Coordinación de Emergencias por parte de los organismos, lo que proporcionará a su vez una mayor seguridad al disponer de números concretos para necesidades específicas.

Dichos números de teléfono se utilizarán para el intercambio de información con el Centro de Coordinación de Emergencias.

5 Carga y mantenimiento de las bases de datos.

5.1 Datos de interés general:

La carga de bases de datos inicial, de aquellos elementos que tengan un interés general para los usuarios del sistema, así como su mantenimiento, correrán a cargo del personal de Operaciones del Centro de Coordinación de Emergencias.

5.2 Datos de interés específico para el Organismo:

Después de que sea suministrada por parte de los organismos la información específica necesaria, la carga inicial de bases de datos de aquellos elementos que tengan un interés específico para este organismo, será efectuada por el personal de operaciones del Centro de Coordinación de Emergencias.

El suministro de la información, tanto para la carga inicial de las bases de datos como para su mantenimiento, será efectuado por el personal propio de dicho organismo, a través de los medios, y siguiendo los procedimientos que se acuerden entre los responsables del organismo y Centro de Coordinación de Emergencias.



Se prevé, que en un futuro, la información necesaria para el mantenimiento de las bases de datos, pueda ser accesible para los organismos desde el Sistema de Información Corporativa (S.I.C.), en este momento futuro, se definirá el modo en que los organismos deban actualizar la información, y como se incorpora dicha información en la base de datos del sistema.

6 Comunicación Interna.

6.1 Comunicación interna:

El Excmo. Ayuntamiento, se encargará de facilitar la comunicación al personal operativo propio del servicio, de aquellas modificaciones, o introducción de mejoras en el sistema que por ambas partes se acuerde introducir.

Para ello, el Centro de Coordinación de Emergencias realizará el apoyo necesario, especialmente con el suministro de comunicación correspondiente, así como con el desarrollo de actividades formativas y de reciclaje que se vayan acordando.

7 Comité bilateral de seguimiento de la integración.

7.1 Composición:

Para efectuar un seguimiento del funcionamiento del sistema se constituirá un Comité Bilateral de seguimiento formado por:



Región de Murcia

Consejería de Presidencia



7.1.1 En representación de 112-Región de Murcia:

- El Director del Centro de Coordinación de Emergencias o en quien delegue.
- El Técnico Responsable de Sala.

7.1.2 En representación del organismo:

Dos Técnicos a designar por el Servicio de Policía Local.

Dos Técnicos a designar por el Servicio de Extinción de Incendios.

7.2 Funciones:

Serán funciones del Comité Bilateral de Seguimiento:

- El seguimiento y control de funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias y de las terminales remotas
- El tratamiento de las disfunciones que puedan producirse, y el estudio de las soluciones correspondientes.
- Cualesquiera otras relacionadas con el funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias por lo que se refiere al Excmo. Ayuntamiento.

7.3 Régimen de sesiones:

Se deberá reunir siempre que lo solicite alguna de las partes, y como mínimo se realizará una sesión al año.