

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

#### **Decreto 27/2015, de 14/05/2015, por el que se regula la organización y funcionamiento del servicio de atención y coordinación de urgencias y emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha. [2015/6150]**

Mediante la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE de 29 de julio, se instó a los Estados miembros a velar para que se introduzca el número 1-1-2 como número de llamadas de emergencia y a adoptar las medidas necesarias para garantizar que dichas llamadas reciban la respuesta y atención apropiadas. A su vez, en el ámbito nacional, 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 urgencia, a través del número telefónico 1-1-2, atribuye a las Comunidades Autónomas la prestación de este servicio.

Así, en Castilla-La Mancha la implantación de este servicio se realizó mediante el Decreto 125/2000, de 18 de julio, por el que se regula la implantación del servicio de atención de urgencias a través del teléfono único europeo de urgencias 112. Desde su implantación ha servido de forma ininterrumpida, a través del Centro 1-1-2 de Castilla-La Mancha, a todos los ciudadanos que han precisado en el ámbito de nuestra región el acceso al sistema público de atención de urgencias. Y en compañía de la evolución social y tecnológica ha protagonizado en este tiempo, en ocasiones como fuerza motriz, la consolidación de éste como una realidad compleja orientada a la atención integral de todas las situaciones de emergencia. Los pilares fundamentales en su evolución han sido la profesionalización en la atención integral, la gestión de la información y la coordinación en la respuesta eficaz y eficiente.

En consecuencia, es necesario recoger todo ello en esta nueva norma que contiene una serie de modificaciones sustanciales respecto a la anterior regulación, entre las que destacan:

- a) Reconocimiento de la realidad cambiante que suponen las emergencias y que exigen un tratamiento, análisis y evaluación permanente del flujo de información. Se trata de una visión más global e integradora del mundo de las emergencias.
- b) Recoge una nueva dimensión del Servicio de Emergencias 1-1-2 como centro de comunicaciones y coordinación de actuaciones en situaciones de emergencia extraordinaria.
- c) Carácter operativo del personal del servicio como garantía de profesionalidad en el desarrollo de las funciones encomendadas.
- d) Integración coordinada de las diferentes áreas que componen el servicio (demanda, seguridad, sanitaria, extinción y salvamento), a través de la presencia física en el Centro, la protocolización conjunta y la utilización de una misma plataforma tecnológica. Se potencia la firma de acuerdos y convenios para hacer efectiva esa integración. Y para el caso de que no se pueda alcanzar esa presencia física en el centro, se prevé la integración a través de sistemas informáticos compatibles.

El presente Decreto se ha sometido a informe de la Comisión de Protección Civil y Emergencias de Castilla-La Mancha, habiéndose emitido por dicho órgano informe favorable.

En su virtud, a propuesta de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 14 de mayo de 2015,

Dispongo,

Artículo 1. Objeto.

El objeto del presente Decreto es la regulación de la organización y funcionamiento del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha (en adelante, Servicio de Emergencias 1-1-2), con la finalidad de facilitar a los usuarios un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios públicos de urgencia, a través del teléfono único europeo de urgencias, y de configurar este servicio como centro de comunicaciones y coordinación de las actuaciones en situaciones de emergencia extraordinaria.

Artículo 2. Titularidad y adscripción del servicio.

El Servicio de Emergencias 1-1-2 es de titularidad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, quedando adscrito a la Consejería competente en materia de protección civil.

### Artículo 3. Ámbito territorial de aplicación.

El Servicio de Emergencias 1-1-2 prestará sus servicios y desarrollará sus competencias en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

### Artículo 4. Definiciones.

A los efectos del presente Decreto, se establecen las siguientes definiciones:

- a) Alertante: persona o institución que comunica un incidente al Centro de Coordinación 1-1-2 de Castilla-La Mancha.
- b) Urgencia o situación de urgencia: aquellas situaciones que requieran una intervención inmediata, pero que por sus características permiten ser clasificadas en función de la prioridad de respuesta.
- c) Emergencia o situación de emergencia: situaciones en las que cualquier retraso en la asistencia puede suponer un riesgo seguro e inminente para las vidas humanas o bienes materiales. La respuesta ha de ser inmediata. Una emergencia es una urgencia no priorizable.
- d) Emergencia extraordinaria: situaciones en las que del análisis de la incidencia y consecuencias generadas o de las previsiones de evolución de las mismas, se infiera la superación de la capacidad de respuesta de los medios y recursos actuando bajo su ámbito de competencia y procedimientos propios, o en los planes de protección civil de ámbito inferior al autonómico.
- e) Urgencias o emergencias monosectoriales: aquellas situaciones que para su resolución requieren la intervención de un único servicio de emergencia.
- f) Urgencias o emergencias multisectoriales: aquellas situaciones que para su resolución requieren la intervención coordinada de más de un servicio de emergencia.
- g) Centro de Coordinación 1-1-2: espacio físico en el que, de forma habitual, desarrolla sus funciones el Servicio de Emergencias 1-1-2. En este espacio se ubican sus instalaciones, equipos, oficinas y la Sala de Coordinación.
- h) Centro de Coordinación Operativa (Cecop): es el órgano superior de dirección de actuaciones del plan de protección civil de ámbito autonómico activado. Se constituye en torno a la dirección del plan para ejercer las funciones de mando y control de las situaciones de emergencia.
- i) Puesto de mando avanzado: Es el órgano de la dirección operativa de la emergencia que actúa como enlace con la dirección del plan, ubicándose en las proximidades de donde acontece la emergencia; dicho enlace se plasma en la conjunción de todos los responsables intervinientes en la emergencia coordinados por la dirección del plan.

### Artículo 5. Funciones del Servicio de Emergencias 1-1-2.

Las funciones del Servicio de Emergencias 1-1-2 son las siguientes:

- a) En relación con el acceso al número único de emergencias:
  - 1º. La prestación en el ámbito regional del Servicio de Teléfono Único Europeo de Urgencias 1-1-2, en el que quedan integrados los centros de recepción de llamadas de urgencias sanitarias, sociales o incendios forestales, así como cualquier otro dependiente de la Administración de la Junta.
  - 2º. Atender las demandas que no requieran movilización de recursos.
  - 3º. La coordinación de las urgencias y emergencias, contribuyendo mediante la centralización, ordenación y análisis permanente de la información para la más adecuada toma de decisiones, según se establezca en los planes de protección civil vigentes.
- b) En relación con la de coordinación en situaciones de emergencia extraordinaria:
  - 1º. Prestar apoyo en las labores de gestión de la información y las comunicaciones al Centro de Coordinación Operativa (Cecop) en caso de emergencia extraordinaria que haya dado lugar a la activación de un Plan de protección civil de ámbito autonómico.
  - 2º. Apoyar el despliegue y las funcionalidades de los Puestos de Mando Avanzados de los diferentes planes de protección civil de ámbito autonómico, mediante la articulación de la red de comunicaciones, y el seguimiento de la gestión de incidentes.
  - 3º. Contribuir a la actualización y funcionalidad de la planificación en materia de protección civil, colaborando con el Servicio de Protección Civil en el desarrollo de los protocolos de coordinación y comunicación que se consideren necesarios.
  - 4º. Colaborar en la realización de ejercicios y simulacros en el marco de un plan de autoprotección o un plan de protección civil, al objeto de comprobar y garantizar la eficacia de los mismos.

c) En relación con la de mejora en la prestación del servicio:

- 1º. Diseñar los procedimientos que permitan preservar las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la información generada o recibida en el Servicio, así como el control y la custodia de los datos.
- 2º. Analizar y explotar los datos estadísticos generados mediante la prestación del servicio.
- 3º. Realizar los correspondientes controles de calidad y análisis de actuaciones, para actuar con la mayor eficacia y eficiencia posibles.

d) Gestionar la información de las situaciones de urgencia y emergencia conforme a los procedimientos y mecanismos establecidos.

e) Colaborar en actividades de formación y divulgación en materia de emergencias, tanto con la Escuela de Protección Ciudadana como con diferentes servicios de emergencias, centros de enseñanza o colectivos de ciudadanos.

#### Artículo 6. Organización del servicio.

1. Bajo la superior autoridad de la persona titular de la Dirección General con competencias en protección civil, la dirección técnica del Servicio de Emergencias 1-1-2 se ejercerá a través de la correspondiente unidad administrativa.

2. Integrarán el Servicio de Emergencias 1-1-2 y dependerán funcionalmente de éste, un área de operación de demanda y, en función de lo establecido en los diferentes convenios y protocolos, todas aquellas áreas sectoriales necesarias para la atención de las urgencias y emergencias y, en todo caso, las áreas sectoriales sanitaria, la de extinción de incendios y salvamento y la de seguridad.

3. La prestación del servicio del área de operación de demanda podrá efectuarse a través de las fórmulas de contratación administrativa previstas en la normativa vigente y desarrollará, como funciones básicas, la atención de las llamadas realizadas al 1-1-2, la coordinación de las comunicaciones, el apoyo a la gestión de las emergencias con aplicación de los procedimientos establecidos y también el apoyo técnico a la propia dirección del Servicio de Emergencias 1-1-2.

Aquellos profesionales del Área de Operación de Demanda que conformen la estructura de apoyo a la dirección, igualmente habrán de tener una naturaleza operativa, que estará enfocada, principalmente, a su intervención en la gestión de situaciones de emergencia extraordinaria.

4. La integración de las áreas sectoriales en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se hará efectiva a través de los acuerdos o convenios suscritos con las unidades o entidades de las que dependan orgánicamente.

#### Artículo 7. Principios de actuación.

1. El Servicio de Emergencias 1-1-2 actuará bajo el principio de integración coordinada, mediante la centralización, ordenación y análisis permanente de la información relativa a situaciones de urgencia y emergencia que pongan en peligro la vida de las personas, el medio ambiente, los bienes y derechos y patrimonio en la región de Castilla-La Mancha, persiguiendo una coordinación eficaz y eficiente de todos los medios y recursos intervinientes, independientemente de su dependencia orgánica o titularidad.

2. Para el cumplimiento de las funciones del Servicio de Emergencias 1-1-2, la Consejería con competencias en materia de protección civil suscribirá los acuerdos o convenios que corresponda, tanto con el resto de Consejerías de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha como con otras Administraciones o entidades, públicas o privadas que dispongan de competencias o medios de interés para la respuesta ante cualquier emergencia.

3. Los acuerdos o convenios de integración de las áreas sectoriales en el servicio tendrán por objeto:

a) Con carácter general, el de alcanzar una integración plena basada en la presencia física del personal técnico de las diferentes organizaciones, en el desarrollo de protocolización conjunta y en la utilización de una plataforma tecnológica común de gestión de información y comunicaciones.

b) En el caso de que lo establecido en la letra anterior no pudiese alcanzarse, la integración podrá efectuarse, bajo criterios técnicos y operativos, a través de una plataforma o sistemas informáticos compatibles que faciliten la comunicación y el intercambio de información, y en todo caso, mediante la elaboración, implantación y mantenimiento de los correspondientes procedimientos de actuación.

4. En los acuerdos o convenios de colaboración y sus correspondientes protocolos 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.

5. El principio de integración coordinada operará en la atención de todo tipo de urgencias y emergencias, ya sean esta monosectoriales o multisectoriales, ordinarias o extraordinarias o bien, precisen la activación de recursos o se gestionen mediante información.

#### Artículo 8. Funcionamiento del Servicio.

El desarrollo de las funciones del servicio se realizará en:

1. La sala de coordinación, en donde se producirá la integración física y operativa de las diferentes Áreas Sectoriales del Servicio de Emergencias 1-1-2. Se encontrará permanentemente en funcionamiento y, con carácter general, desde ella se articularán las siguientes funciones:

- a) Atender las llamadas de urgencia realizadas a través del teléfono 1-1-2. En este proceso se recabarán los datos precisos en comunicación con el alertante o alertantes.
- b) Localizar el lugar donde acontece la situación de emergencia, identificar la tipología y características principales y transmitir la información disponible a los servicios o autoridades competentes.
- c) Efectuar el seguimiento del incidente hasta su resolución, para lo cual se recabará información de los intervinientes.
- d) Contribuir a la coordinación y optimización de los medios de respuesta ante las situaciones de urgencia y emergencia.

2. La sala de comunicaciones del Cecop, que estará permanente en disposición de ser activada. Desde ella, con apoyo de la sala de coordinación, se realizarán las siguientes funciones:

- a) Llevar a cabo las necesarias labores de centralización y análisis de la información, evaluación de la situación y coordinación de las actuaciones.
- b) Gestión de la red de comunicaciones y apoyo a la dirección constituida.
- c) Y aquellas otras que contemplen los diferentes planes de protección civil, en relación con sus capacidades y funciones generales.

3. El puesto de mando avanzado, que, activado en el marco de un plan de protección civil de ámbito autonómico y con respeto de la operativa por éste definida, desarrollará todas las funciones de coordinación en el lugar de la emergencia, como extensión natural del Centro de Coordinación 1-1-2.

#### Artículo 9. Recursos.

Para el desarrollo de sus funciones el Servicio de Emergencias 1-1-2 contará con los siguientes recursos:

- a) El personal en él integrado bajo los regímenes previstos en el artículo 10.
- b) Un centro de coordinación, denominado Centro de Coordinación 1-1-2, y con los bienes muebles, recursos telemáticos e informáticos necesarios. En el Centro de Coordinación 1-1-2 se ubicarán la sala de coordinación y la sala de comunicaciones del Centro de Coordinación Operativa, Sala-Cecop.
- c) Los convenios, acuerdos y protocolos que se celebren y los contratos que se suscriban.

#### Artículo 10. Personal del Servicio y régimen.

1. El Servicio de Emergencias 1-1-2 estará integrado por el siguiente personal:

- a) Personal funcionario de la administración regional, que dependerá funcional y orgánicamente del Servicio de Emergencias 1-1-2.
- b) El personal dependiente orgánicamente de otras administraciones, entidades locales y organismos autónomos, cuya dependencia funcional del Servicio de Emergencias 1-1-2 vendrá determinada en los respectivos convenios de integración y desarrollados en los correspondientes protocolos.

c) El personal que preste sus servicios a través de las fórmulas de contratación pública previstas en la normativa vigente, cuya dependencia funcional del Servicio de Emergencias 1-1-2 vendrá determinada en los respectivos contratos, siendo su dependencia orgánica de la empresa adjudicataria.

2. Todo el personal indicado en el apartado anterior estará sujeto al reglamento de régimen interior del Servicio de Emergencias 1-1-2, aprobado por Orden de la Consejería competente en materia de protección civil.

Disposición derogatoria primera. Derogación normativa.

Queda derogado el Decreto 125/2000, de 18 de julio por el que se regula la implantación del Servicio de Atención de Urgencias a través del teléfono Único Europeo de Urgencias 1-1-2. Igualmente queda derogada la Orden de 3 de febrero de 2005, de la Consejería de Administraciones Públicas, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Centro de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, salvo su artículo 8. Normas de conducta, que se mantendrá en vigor hasta la aprobación de un Reglamento de Régimen Interior elaborado en desarrollo del presente Decreto.

Disposición final primera. Habilitación para el desarrollo normativo.

La Consejería competente en materia de protección civil queda habilitada para la aprobación de las normas necesarias para el desarrollo y cumplimiento del presente Decreto y en concreto, se faculta a dicha Consejería para la aprobación, mediante Orden, del Reglamento de Régimen Interior del Centro de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, el 14 de mayo de 2015

La Presidenta  
MARÍA DOLORES DE COSPEDAL GARCÍA

El Consejero de Presidencia y Administraciones Públicas  
LEANDRO ESTEBAN VILLAMOR