

DECRETO FORAL, .../... de ..., por el que se regula el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE, de 29 de julio, relativa a la creación de un número único de llamada de urgencia europeo, estableció la obligación de los Estados miembros de introducir el número telefónico 112 como número de llamada de urgencia europeo, adoptando las medidas necesarias para garantizar que las llamadas telefónicas reciban la respuesta y atención adecuadas.

Esta Decisión del Consejo fue trasladada al derecho interno mediante el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, en el que se atribuye a las Comunidades Autónomas la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia, previendo el establecimiento de centros de recepción de llamadas de urgencia y las redes que, en su caso, fuera necesario instalar para la atención de los servicios públicos que hubieran de proporcionar la asistencia objeto de las llamadas de esta naturaleza.

En su virtud, el artículo 40 de la Ley Foral 8/2005, de 1 de junio de Protección Civil y Atención de Emergencias de Navarra, establece que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra prestará el servicio público de atención de llamadas de emergencia a través del número telefónico 112 u otro que la normativa europea pueda establecer.

La prestación de este servicio, bajo la dirección y control del Departamento competente en materia de protección civil, comprenderá la recepción de las llamadas de auxilio de la población en el ámbito de la Comunidad Foral y su gestión ante los servicios públicos competentes en materia de atención sanitaria urgente, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y de protección civil y otros que puedan ser requeridos en función de la naturaleza de la emergencia.

El artículo 41 de la precitada Ley Foral dispone que la Administración de la Comunidad Foral de Navarra mantendrá un centro de gestión de emergencias único e integrado para todo el ámbito territorial de Navarra como centro permanente de recepción de llamadas de emergencia y de coordinación de los servicios que deban intervenir, sin perjuicio de los centros de mando y coordinación propios de éstos.

El Centro de Gestión de Emergencias se convertirá en Centro de Coordinación Operativa (CECOP) en los casos en que se activen los planes de protección civil que así lo prevean.

Asimismo, se establece que el Gobierno de Navarra, por vía reglamentaria, regulará las funciones, la organización y el régimen de funcionamiento de dicho centro.

El Reglamento de funcionamiento del Centro de Gestión de Emergencias vigente se aprobó por Decreto Foral 150/1998, de 4 de mayo, resultando obligatoria su modificación para su adaptación a la Ley Foral 8/2005, de 1 de junio, de Protección Civil y Atención de Emergencias de Navarra.

La experiencia de los últimos años ha revelado el buen funcionamiento del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra, pero se requiere actualizar las funciones que tiene encomendadas por la citada Ley Foral 8/2005, de 1 de junio, de Protección Civil y Atención de Emergencias de Navarra, así como regular el régimen de funcionamiento específico de su personal que garantice una mayor eficacia en la respuesta a todas las situaciones de emergencia, durante las veinticuatro horas del día y todos los días del año.

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales

Artículo 1º. Régimen jurídico.

El Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra actuará bajo la dependencia del Servicio de Protección Civil de la Dirección General de Interior del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, y se regirá por el presente Decreto Foral y por cuantas disposiciones resulten de aplicación.

Artículo 2º. Definiciones

A los efectos de lo establecido en el presente Decreto Foral, se tendrán en consideración las siguientes definiciones:

1. Centro de Gestión de Emergencias 112: espacio físico en el que, de forma habitual, se desarrollan las funciones de coordinación de las llamadas de emergencias al 112. En este espacio se ubican sus instalaciones, equipos, oficinas, Sala de Crisis y Sala Técnica de Coordinación. En los casos en que se activen los planes de protección civil se convierte en el Centro de Coordinación Operativa.
2. Centro de Coordinación Operativa (CECOP): es el órgano superior de dirección de actuaciones del plan de protección civil de ámbito autonómico. Se constituye en torno a la dirección del plan para ejercer las funciones de mando y control de las situaciones de emergencia. Se ubica en la denominada Sala de Crisis del Centro de Gestión de Emergencias.

3. Puesto de Mando Avanzado: es el espacio físico donde se ejercerá la dirección operativa de la emergencia que actúa como enlace con la dirección del plan de emergencia, 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.

4. Sala de Coordinación: es la sala situada en el Centro de Gestión de Emergencias 112 destinada a la coordinación de emergencias ordinarias y extraordinarias.

5. Sala Técnica de Coordinación: es la sala situada en el Centro de Gestión de Emergencias 112 destinada al apoyo en la coordinación de emergencias extraordinarias. Transmite las órdenes del CECOP al Puesto de Mando Avanzado

Artículo 3º. De las funciones y recursos del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra.

1. El Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra tendrá atribuida, con carácter general, la recepción de las llamadas de la ciudadanía que, en presencia de situaciones de emergencia, en las que peligre la vida de las personas o la integridad de sus bienes, soliciten la intervención de los servicios de asistencia o protección, así como la consiguiente activación de dichos servicios.

2. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior, el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra desempeñará las siguientes funciones:

- a) Recibir las llamadas de demanda de auxilio de la ciudadanía a través del número gratuito 1 1 2 u otro que la normativa europea pueda establecer y valorar, clasificar y asignar prioridades a cada tipo de demanda.
- b) Identificar la naturaleza del suceso o del accidente, determinar las medidas a adoptar, movilizar los recursos que resulten adecuados para la prestación del auxilio requerido, según los protocolos y procedimientos de movilización preestablecidos, o conforme a las instrucciones que puedan recibirse, y alertar a los responsables de los servicios, o a las autoridades oportunas, en los casos que así se haya establecido.
- c) Recibir y recabar información de los servicios y recursos movilizados e intervinientes en cada operación, durante su desarrollo y, en todo caso, a su término.

- d) Proporcionar información y asistencia técnica y material a los responsables de los servicios o recursos intervinientes y coadyuvar a la coordinación y eficacia de éstos.
- e) Efectuar el análisis y evaluación de las prestaciones realizadas, cumplimentando cuantos formularios o informes puedan establecerse en cada caso.
- f) Constituirse en centro unificado de coordinación operativa en situaciones de grave riesgo colectivo, calamidad pública o catástrofe extraordinaria, conforme se determine en los correspondientes planes de protección civil.
- g) Cualesquiera otras relacionadas con las emergencias que puedan determinarse en atención a la especialidad de sus prestaciones o a las posibilidades tecnológicas de sus instalaciones.

3. Para atender las funciones enumeradas en el apartado anterior, el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra contará con un catálogo de recursos movilizables permanentemente actualizado, un sistema gestor de emergencias susceptible de recoger las demandas de auxilio y transmitir las a los recursos movilizables, y un protocolo de actuación que contemple los diversos procedimientos operativos.

4. Con carácter ordinario, el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS_Navarra constituirá la central de comunicaciones de:

- a) El Servicio de Bomberos.
- b) Los servicios de urgencias extrahospitalarias.
- c) Los servicios de urgencias de atención primaria, y el transporte sanitario de urgencia.

5. Así mismo, con carácter ordinario será también el centro de recepción de llamadas de urgencia para asuntos de Policía Foral.

6. El Centro de Gestión de Emergencias 112 prestará apoyo a la atención urgente al Banco de Sangre y el apoyo a la red de donación y trasplante de órganos.

Artículo 4º. El Puesto de Mando Avanzado

El Puesto de Mando Avanzado, siempre que sea instalado, se considerará como una prolongación del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra y se establecerá en aquellas situaciones que, por la

magnitud de la emergencia, por la ubicación de la emergencia, o por la previsión de duración de la misma, se considere necesario.

En situaciones de emergencia, el personal Jefa/e de Sala y/o el personal operador podrán ser desplazados por cuenta del Servicio al Puesto de Mando Avanzado cuando así sean requeridos para ello por los responsables de protección civil (dirección o jefatura de sección) para ejercer allí sus funciones. El llamamiento de dicho personal se realizará de acuerdo a lo contemplado en este decreto en cuanto a Disponibilidad.

El Puesto de Mando Avanzado deberá disponer de los medios técnicos y de comunicación necesarios y podrá instalarse en un vehículo que será movilizado y manipulado por personal del Servicio de Bomberos.

Artículo 5.º De los recursos movilizables.

En el ejercicio de las funciones que se le atribuyen, el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra alertará o activará, según proceda, todos los recursos que, estimándose necesarios, pertenezcan a la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, y aún los que sean titularidad de otras Administraciones Públicas, organismos o entidades, públicas o privadas, conforme a lo dispuesto al efecto en el ordenamiento jurídico, en las normas que regulan sus fines y competencias, en la planificación de protección civil o según lo concertado en convenios suscritos a tal finalidad.

Artículo 6.º De la actividad.

1. Corresponde a la persona titular de la Dirección del Servicio de Protección Civil la dirección y el control ordinario de la actividad del Centro. En su ausencia la persona titular de una de las jefaturas de sección del Servicio de Protección Civil, debidamente asignada, ejercerá interinamente sus funciones.

2. La gestión del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra se someterá a las directrices que se establezcan por parte de los Departamentos competentes, previa conformidad de la Comisión de Protección Civil de Navarra, así como a lo dispuesto en los acuerdos de colaboración que establezca la Administración de la Comunidad Foral con otras Administraciones Públicas o con entidades públicas o privadas.

3. Los procedimientos operativos de los diferentes servicios de intervención se establecerán por parte del Departamento competente, previa conformidad de la Comisión citada.

4. En cuanto se superen las previsiones contenidas en los protocolos de actuación, la labor de valoración, clasificación y priorización, así como las instrucciones para la activación de los recursos humanos y materiales, corresponderá a los responsables de los servicios.

Artículo 7º La Comisión de Atención de Emergencias.

1. Como órgano de coordinación interno de la Administración de la Comunidad Foral funcionará la Comisión de Atención de Emergencias.

2. Dicha Comisión tendrá las siguientes funciones:

a) Establecer las directrices de coordinación entre los servicios involucrados en la atención a las urgencias y a la protección civil, y en concreto:

-El estudio y definición de los tipos de incidentes.

-El estudio e información de los procedimientos operativos.

-La evaluación de la compatibilidad entre los procedimientos operativos de los diferentes servicios.

-La valoración de los resultados obtenidos en su aplicación y la corrección subsiguiente, si la precisase.

b) Participar en la elaboración de todas las disposiciones generales y planes que afecten a la atención de las urgencias y a la protección civil.

3. La Comisión de atención de Emergencias tendrá la siguiente composición:

- Presidencia: Persona titular de la Dirección del Servicio de Protección Civil.

- Vocales:

- Persona titular de la Dirección del Servicio de Bomberos

- Persona que ocupe puesto de comisario principal designado por la persona titular de la Jefatura de la Policía Foral.

- Persona titular de la Subdirección de Urgencias de Atención Primaria.

- Persona titular de la Jefatura de la Sección de SOS Navarra.

- Persona titular de la Jefatura de la Sección de Planificación, Coordinación de Emergencias y Sistemas de comunicaciones del Servicio de Protección Civil.

Las funciones de secretaría serán ejercidas por la persona titular de la Jefatura de la Sección de SOS Navarra del Servicio de Protección Civil.

4. Podrán asistir a las reuniones, cuando sean convocados por razón de la materia, entre otros, las personas titulares de las Direcciones de los Servicios de Conservación de Carreteras, de Calidad Ambiental, del Agua, de Montes, y, de Energía, Minas y Seguridad Industrial.

5. La Comisión será convocada por quien ejerza su presidencia por propia iniciativa o a propuesta de un tercio de sus componentes, fijándose el orden del día, fecha, hora y lugar de reunión.

6. La Comisión quedará válidamente constituida, en primera convocatoria, cuando asistan al menos las dos terceras partes de sus miembros y, en segunda convocatoria, cuando asistan, como mínimo, la mitad más uno de sus componentes.

7. Los acuerdos de la Comisión serán adoptados por la mayoría absoluta de los asistentes.

CAPÍTULO II. Del personal

Sección 1.ª: Régimen de funcionamiento

Artículo 8.º Puestos de trabajo.

1. El personal de la Sala de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra se encuadrará en alguno de los siguientes puestos:

a) Jefe de Sala, Nivel B.

b) Operador Oficial de Coordinación y Operador Auxiliar de Coordinación, ambos Nivel C.

2. Además del personal perteneciente al Servicio de Protección Civil, podrá prestar servicio en el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra personas de otros Servicios de la Administración, en cuyo caso, dichas personas seguirá bajo la dependencia orgánica y funcional de sus entidades o unidades orgánicas de origen. En concreto, quedarán integrados en el Centro el Responsable de Guardia del Servicio de Bomberos, los Médicos Coordinadores que determine la Gerencia de Atención Primaria. Estas personas estarán sometidas a las normas de régimen interno establecidas por el Servicio de Protección Civil.

3. Asimismo, ante emergencias puntuales, podrán emplazarse en las dependencias del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra responsables de los Servicios coordinados, que, continuando bajo la dependencia orgánica y funcional de sus entidades o unidades orgánicas de origen, deberán someterse a las normas de régimen interno establecidas por el Servicio de Protección Civil.

4. Conectados permanentemente con el Centro y compartiendo la plataforma informática de gestión de emergencias estarán el Centro de Mando y Control de la Policía Foral de Navarra y el Centro de Control de Conservación de Carreteras.

5. Podrán estar conectados y/o compartir terminales de la plataforma informática de gestión de emergencias, a través del Centro de Mando y Control de la Policía Foral, los Centros de Coordinación de otros cuerpos policiales.

Artículo 9.º Turnos.

1. El Centro funcionará en régimen de 24 horas al día, en turnos de mañana, tarde y noche.

Todo el personal del Centro estará obligado, cuando así se establezca, a trabajar en régimen de turnos.

2. Ninguna persona estará obligado a realizar dos turnos seguidos.

3. Todo el personal del Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra tendrá derecho al disfrute de la mitad de los fines de semana del año, en cómputo anual. Dicho disfrute se recogerá en los calendarios de trabajo y siempre que las necesidades del servicio lo permitan se realizará de forma alternativa.

Artículo 10.º Deberes.

Sin perjuicio de lo establecido en el Estatuto del personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, todo el personal que preste servicio en el Centro de Gestión de Emergencias 112 SOS Navarra en situación de servicio activo está obligado:

a) A conocer este Reglamento y el resto de la normativa aplicable al Centro.

b) A cumplir la jornada de trabajo establecida, así como las guardias localizadas y los periodos de disponibilidad que se le encomienden.

- c) A no abandonar el servicio sin haber sido previamente relevado o sin permiso expreso del superior inmediato.
- d) A transmitir información completa de los asuntos en curso en el momento del relevo.
- e) A formarse continuamente en el manejo de equipos y sistemas y en el funcionamiento de los servicios, incluyendo la realización periódica de los cursos de actualización y reciclaje que se organicen para el personal del Centro.
- f) A abstenerse de consumir alcohol y estupefacientes durante la jornada de trabajo.
- g) A guardar confidencialidad absoluta sobre la información que se maneja en el Centro y, consecuentemente, a no divulgar ni suministrar información sobre los datos y conocimientos obtenidos por razón del trabajo, fuera del ámbito del mismo.
- h) A la movilización y a la prestación del servicio fuera del turno de trabajo cuando por las circunstancias especiales de la situación así se le requiera.

Sección 2.ª: Jefas/es de Sala

Artículo 11.º Funciones.

Corresponden a los Jefas/es de Sala las siguientes funciones:

- a) Supervisar el trabajo del personal operador, solventando los problemas o dudas que puedan surgir en el desarrollo de su actividad.
- b) Promover la coordinación de la intervención en las situaciones de emergencia.
- c) Elaborar la información posterior al incidente.
- d) Colaborar en la elaboración de la información que se facilite a los medios de comunicación.
- e) Colaborar en la redacción de los protocolos de actuación y movilización.
- f) Asegurar el cumplimiento de la normativa aplicable en el Centro.
- g) Colaborar en la recogida de datos y en la confección de los catálogos de recursos y de los directorios de urgencia.

- h) Actualizar permanentemente la información necesaria para la gestión de las emergencias.
- i) Asegurar el cumplimiento de los calendarios y turnos de trabajo en el Centro.
- j) Participar en la formación permanente del personal operador, así como en los cursos de formación que se determinen.
- k) Cuidar de la calidad de la atención a la ciudadanía por parte del personal operador.
- l) Coordinar la actividad con los centros remotos.
- m) Cualesquiera otras funciones similares o análogas relacionadas con las anteriores que les sean encomendadas.

Artículo 12. Guardias localizadas.

1. En aquellas situaciones extraordinarias en las que el puesto de Jefe de Sala no pueda ser cubierto de forma presencial por otra/o Jefa/e de Sala, dicho puesto podrá ser cubierto voluntariamente de forma localizada. Dichas guardias serán compensadas económicamente o a través de compensación horaria, siendo computados quince minutos de tiempo de trabajo por cada hora de guardia que realicen. En los supuestos en que sea requerida su presencia se les computará el turno completo o, cuando se exceda de éste, el número de horas efectivamente realizadas.
2. Igualmente, ante situaciones extraordinarias, las personas titulares de la Jefatura de la Sección de SOS Navarra y de las unidades inferiores a la precitada sección, podrán cubrir el puesto de Jefe de Sala en las mismas condiciones expuestas en el apartado anterior, siempre y cuando hayan desempeñado previamente el puesto de trabajo de Jefe de Sala.

Artículo 13. Provisión de los puestos de Jefes de Sala

1. Los puestos de trabajo de Jefe de Sala se cubrirán en primer lugar mediante promoción interna restringida entre personal operador con una acreditación mínima de dos años en dicho puesto con carácter fijo, a través de concurso-oposición que comprenderá, en todo caso, la superación de un curso de formación específica sobre las funciones a desempeñar. En el caso de que por este procedimiento no se cubran dichos puestos, las vacantes se cubrirán de conformidad con los procedimientos reglamentariamente establecidos.
2. Una vez desempeñado durante 1 año con carácter fijo el puesto de trabajo de Jefe de Sala, los interesados podrán optar, mediante su participación en los

concursos de traslados, a puestos de Nivel B que lo permitan los requisitos de los correspondientes concursos.

3. Para la provisión temporal de los puestos de trabajo de Jefe de Sala se ofertará su desempeño en situación de servicios especiales para la formación, con carácter prioritario, al personal fijo con nombramiento en puestos de trabajo de personal operador y, posteriormente, con carácter general al resto de personal fijo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. A estos efectos, se convocarán las correspondientes pruebas selectivas para la confección de listas de aspirantes en formación, pudiéndose aprobar las dos convocatorias, la restringida a personal operador y la general abierta a todos los empleados fijos, de forma independiente o de manera simultánea, manteniéndose en todo caso la prioridad de la lista de aspirantes en formación integrada por el personal operador. Los requisitos para poder participar en las citadas convocatorias serán los establecidos en la normativa que regula los servicios especiales para la formación en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos. Atendiendo a las necesidades del servicio, podrá aprobarse la convocatoria para la elaboración de listas de aspirantes a la contratación temporal

Artículo 14. Curso de formación.

El curso de formación para el puesto de Jefe de Sala comprenderá, al menos, las siguientes materias teórico-prácticas: gestión de personal, habilidades organizativas y de mando, gestión de situaciones de crisis y manejo del sistema gestor de emergencias.

Sección 3.ª: Personal Operador

Artículo 15. Funciones.

Corresponde al personal operador las siguientes funciones:

- a) Recepción de las llamadas que se reciban en el Centro y la correcta clasificación del incidente.
- b) Asignación de recursos, según los protocolos de actuación o según las instrucciones que reciban del Jefa/e de Sala o de los responsables de los Servicios coordinados.
- c) Activación de los recursos asignados y seguimiento del incidente, anotando todas las medidas que se adopten.

- d) Facilitar y recabar información sobre cada operación a los servicios que intervengan.
- e) Introducir en el sistema de información los datos que indique la/el Jefa/e de Sala.
- f) Realizar llamadas para cotejar, ampliar y mejorar el catálogo de recursos y el directorio de urgencia.
- g) Cualesquiera otras tareas auxiliares, análogas o relacionadas con las anteriores que indique la/el Jefa/e de Sala o sean necesarias para el cumplimiento eficaz de los fines del servicio.

Artículo 16. Disponibilidad.

1. Con objeto de atender puntualmente bajas laborales, otro tipo de ausencias justificadas o situaciones de emergencia, el personal operador estará disponible mediante sistema telefónico en los periodos que se establezcan y se incluyan en calendario. Durante estos periodos, caso de ser requerida su presencia en el Centro, el tiempo máximo para personarse en el mismo será de treinta minutos.
2. Cada hora de disponibilidad de las referidas en el apartado anterior se corresponderá con quince minutos de trabajo en turno normal, a los efectos del cómputo anual de la jornada de trabajo. Cuando se requiera su presencia para cubrir un turno determinado, las horas trabajadas se sumarán como horas normales de trabajo al cómputo anual.
3. En aquellas situaciones extraordinarias en las que se necesite cubrir el puesto o puestos de operadores por no llegar al mínimo establecido y habiéndose realizado ya la incorporación de las personas que están localizadas telefónicamente para este cometido, podrá hacerse un llamamiento para cubrir las necesidades entre las personas disponibles de referido puesto.
4. El llamamiento se realizará mediante llamada telefónica.

Artículo 17. Provisión de puestos del personal operador

1. Los puestos de trabajo de Operador Auxiliar de Coordinación se cubrirán mediante concurso de traslado, oposición o concurso-oposición, en los que se incluirá, en su caso, la superación de un curso de formación específica sobre las funciones a desempeñar o la acreditación de haber superado con anterioridad dicho curso.
2. Una vez desempeñado durante 1 año con carácter fijo uno de los puestos de trabajo de operador, los interesados podrán optar, mediante su participación en

los concursos de traslados, a puestos de Nivel C que lo permitan los requisitos de los correspondientes concursos.

Artículo 18. Curso de formación.

El curso de formación de los puestos de operador comprenderá, al menos, las siguientes materias teórico-prácticas: conocimiento de los Servicios coordinados por el Servicio de Protección Civil, radiotelecomunicaciones, coordinación y gestión de recursos, atención telefónica al usuario, manejo del sistema gestor de emergencias y geografía de Navarra.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

La participación en los concursos de traslado a que se refieren los artículos 13.2 y 17.2 de este Decreto Foral no podrá suponer la salida simultánea de más de un tercio de los empleados adscritos a la Sala de Coordinación

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Queda derogado el Decreto Foral 150/1998, de 4 de mayo y aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en este Decreto Foral.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA

Se habilita a la persona titular del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, para que adopte cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el presente decreto foral.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA

El presente Decreto Foral entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el BOLETIN OFICIAL de Navarra.