Sello de Órgano Ayuntamiento de Alcantarilla 2019 (1 de 1)
Ayuntamiento de Alcantarilla
Fecha Firma: 30/08/2022
HASH: 5b62e82ffd78ea300c8c8e66450181 2d

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, A TRAVÉS DE LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y EL AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA PARA LA INTEGRACIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 112-REGIÓN DE MURCIA.

REUNIDOS

De una parte, D. Pedro Rivera Barrachina, Consejero de Presidencia, en representación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el ejercicio de las funciones que le confiere el artículo 16 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y autorizada la celebración de este convenio de colaboración por Acuerdo del Consejo de Gobierno, en sesión celebrada con fecha 1 de agosto de 2018.

De otra parte, D. Joaquín Buendía Gómez, Alcalde del Ayuntamiento de Alcantarilla , en virtud de lo dispuesto en el artículo 21.1.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y autorizado para este acto por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, en la sesión celebrada con fecha 29 de mayo de 2018.

De otra parte, Dª. Maravillas I. Abadía Jover, Secretaria General del Ayuntamiento de Alcantarilla, como fedataria para la formalización del presente convenio.

EXPONEN

PRIMERO.- La Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE, 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.

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 18

SEGUNDO.- 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, estableció 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 tomarán 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.

TERCERO.- Mediante el Decreto 67/1997,de 19 de septiembre, por el que se implanta el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, a través del número telefónico 112, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se designa a ésta como entidad prestataria única del mencionado servicio, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia adoptó la decisión de implantar una plataforma operativa y tecnológica, que diera soporte a la operación del 112 en la totalidad de su ámbito territorial.

CUARTO.- El Decreto del Presidente n.º 2/2018, de 20 de abril, de reorganización de la Administración Regional, dispone que la Consejería de Presidencia es el Departamento de la Comunidad Autónoma encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno, entre otras, en materia de protección civil, emergencias, prevención y extinción de incendios y salvamento, competencias que, junto con las derivadas del servicio de atención de las llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas, son ejercidas por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto nº 49/2018 , de 27 de abril, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Presidencia .

Mediante el Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, se crea como unidad dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias 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 Centro de Coordinación Operativa de la Comunidad Autónoma (CECOP), con las funciones y

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 18

competencias que la normativa de Protección Civil y el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma (PLATEMUR) le asignen.

QUINTO.- La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, entendiendo que la prestación exitosa de un servicio de estas características sólo es posible desde la óptica de la colaboración entre todas las Administraciones, tiene suscritos con distintos Ayuntamientos de la Comunidad, los correspondientes Convenios de Colaboración, al amparo de lo establecido en el párrafo segundo del artículo 2 del Real Decreto 903/97.

Estos acuerdos permiten 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 tienen competencia en los mismos, además de producir la necesaria coordinación y optimización de los recursos a movilizar en estos incidentes.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Alcantarilla 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.

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.- Objeto del Convenio

El presente Convenio tiene por objeto regular las actuaciones conjuntas de la Consejería de Presidencia y el Ayuntamiento de Alcantarilla para la incorporación de este al servicio 112-Región de Murcia con los siguientes objetivos:

a) Garantizar una respuesta y atención adecuada a las llamadas que se reciban tanto 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,

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 18

de manera rápida y eficaz, y en su caso, coordinada con los restantes servicios públicos de urgencias/emergencias.

b) 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.- Incorporación al Servicio 112 Región de Murcia

La incorporación del citado Ayuntamiento 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 citado Ayuntamiento.

Los procedimientos y métodos a través de los cuales se efectuará la colaboración, se determinarán mediante Protocolos Adicionales de desarrollo del presente Convenio, 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.

TERCERO.- Compromisos de la Consejería de Presidencia

La Consejería de Presidencia proporcionará al citado Ayuntamiento, de acuerdo a lo especificado en la Propuesta Técnica de Integración, lo siguiente:

a) El soporte tecnológico necesario para sustentar los centros y plataformas.

b) El equipo que se detalla en la propuesta, y el mantenimiento del hardware y software que soporta la conexión al sistema 112-Región de Murcia.

c) La formación inicial y permanente del personal del citado Ayuntamiento, que va a operar los equipos y sistemas instalados.

d) Ofrecerá al citado Ayuntamiento la posibilidad de desviar los teléfonos de urgencia/emergencia de dicho Ayuntamiento al teléfono único de emergencias 112.

e) Facilitar 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.

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 18

CUARTO.- Compromisos del Ayuntamiento de Alcantarilla

El citado Ayuntamiento, de acuerdo a lo especificado en la Propuesta Técnica de Integración, se compromete, por su parte, a:

a) Designar una persona en representación del Ayuntamiento, que desarrollará las funciones de enlace entre el Centro de Coordinación de Emergencias de la Comunidad Autónoma y el Centro Remoto de Mando y Control del Ayuntamiento de Alcantarilla, a efectos de elaboración y revisión de protocolos y planificación conjunta de actividades para la integración y procesos operativos.

b) Operar el sistema instalado en su totalidad, mediante la dotación del personal necesario para tal misión.

c) 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.

d) Disponer del espacio necesario para albergar el equipamiento con el control de acceso necesario acorde a los requisitos de privacidad que los datos precisan.

e) Cumplir lo previsto en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) nº 2016/679 del Parlamento y la Comisión Europea, así como en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal en lo que no se oponga al citado Reglamento.

f) Facilitar 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.

QUINTO.- Financiación

De los compromisos generados de la aplicación y desarrollo de las actuaciones contempladas en este Convenio no se derivan obligaciones económicas para las partes.

SEXTO.- Vigilancia y seguimiento del Convenio

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 18

Para la vigilancia, seguimiento y coordinación de las competencias y funciones que asumen las partes firmantes de este Convenio, se constituye un Comité de Seguimiento, cuya función será interpretar y resolver cuantas dudas y discrepancias puedan surgir de su cumplimiento, 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.- Modificaciones

Los términos del presente Convenio de Colaboración podrán ser modificados de mutuo acuerdo entre las partes. El Comité de Seguimiento será la encargada de proponer, en su caso, la modificación del texto del Convenio, que se hará efectiva mediante acuerdo de las partes firmantes. El acuerdo que incluya tal modificación, deberá incorporarse como adenda al presente Convenio.

OCTAVO.- Vigencia y extinción del Convenio

El presente convenio surtirá efectos desde la fecha en que lo firme la parte que lo haga en último lugar, y tendrá una vigencia de cuatro años, prorrogable por acuerdo unánime de las partes antes de su finalización, por un periodo adicional de cuatro años.

El presente convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en alguna de las causas de resolución de las previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Si cuando concurra cualquiera de las causas de resolución del convenio existen actuaciones en curso de ejecución, las partes, a propuesta del comité de seguimiento, vigilancia y control del convenio, podrán acordar la continuación y finalización de las actuaciones en curso, que consideren oportunas, estableciendo un plazo improrrogable para su finalización.

NOVENO.- Régimen jurídico

La relación objeto de este Convenio se regirá por las cláusulas estipuladas por las partes en el mismo, en lo no previsto por estas y en cuanto sea de aplicación, por

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 18

la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como por la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, por el Decreto 56/1996, de 24 de julio, por el que se regula el Registro General de Convenios y se dictan normas para la tramitación de éstos en el ámbito de la Administración Regional de Murcia y por las demás normas de derecho administrativo.

Y para que conste y en prueba de conformidad, firman electrónicamente al margen el presente Convenio.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA	EL ALCALDE DEL AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA
Pedro Rivera Barrachina	Joaquín Buendía Gómez

La Secretaria General del Ayuntamiento
de Alcantarilla

Maravillas I. Abadía Jover

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 18

PROPUESTA TÉCNICA DE INTEGRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA

1. Tipo de centro remoto que se propone

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

1.1 Tipo de centro remoto

El Ayuntamiento de Alcantarilla dispondrá de un **Centro Remoto 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. Ciclista Mariano Rojas 10 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

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 18

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 son:

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 18

Tipo de Puesto	Nº de puestos
Cliente ECHO en Policía Local de Alcantarilla	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**. Consulta de 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 dichos organismos.

- **Agenda.** Consulta 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:

Tipo de puesto	Nº	Ubicación
Cliente ECHO	1	Sede de Policía Local de Alcantarilla.

2. Soportes tecnológicos

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

2.1. Recursos materiales aportados por 112-Región de Murcia

1. **Infraestructura de comunicaciones**

La infraestructura de comunicaciones que se instalará en la citada sede será la siguiente:

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 18

Item	Cantidad
Conexión Principal del Centro Remoto con el Nodo Central del 112: Línea de comunicaciones IP simétrica dedicada de velocidad nominal 1Gbps y caudal garantizado 950Mbps en ambos sentidos.	1
Conexión de Respaldo del Centro Remoto con el Nodo Central del 112: Línea de comunicaciones IP con velocidad nominal superior a 100 Mbps.	1

2. **Equipamiento de los puestos**

El soporte tecnológico que se aporta con cada uno de los puestos es el siguiente:

Ítem	Cantidad
PC con procesador Intel Core i5	1
RAM: 8 Gb DD3	1
Disco duro: 500 GB 7200 rpm	1
Tarjeta de red: 10/100/1000	1
Tarjeta de sonido: 5.1 con salidas múltiples minijack analógico (colores verde, rosa, negro, naranja). Certificado para sonido cuadrafónico	1
Tarjeta gráfica: con salida dual	1
Monitor: 24" Full-HD con altavoz (si no dispone de altavoz hay que incluir un juego de altavoces estéreo aparte)	2
Teclado y ratón estándar USB con cable	1
Auriculares con micrófono (headset)	1

3. **Instalación de circuitos y equipos**

Se procederá a la instalación de líneas y equipos, cuando los responsables del Ayuntamiento de Alcantarilla 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.

4. **Coste de circuitos y equipos**

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 18

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.

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 Ayuntamiento de Alcantarilla

Se describe 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:

- 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.
- Una mesa de dimensiones 1,80m de largo x 1m de ancho.
- Seis enchufes para terminal cliente ECHO.
- Cableado de red UTP categoría 5e (mínimo) entre la mesa del puesto ECHO y el router de comunicaciones de las líneas.

2.3 Mantenimiento de terminales

El mantenimiento de las terminales y resto de soportes tecnológicos correrá por cuenta del 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 Ayuntamiento de Alcantarilla 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

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 18

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

La formación se ajustará a las siguientes características:

3.1 Personal a formar

El número de personas a formar inicialmente asciende a 10 para el personal de Policía Local.

3.2 Modo de impartición de la formación

Se utilizará dos modalidades de impartición, la formación presencial y la formación tutorial.

- La modalidad de formación presencial, se va a aplicar dentro del proyecto, a la formación inicial de los usuarios del 112-Región de Murcia.

- La modalidad de formación tutorial, se va a aplicar dentro del horario de tutorías correspondiente, por los medios telemáticos que se indiquen en el curso.

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:

- **Funcionamiento y Organización 1·1·2 Región de Murcia:** Introducir al alumno en el conocimiento del funcionamiento y la organización del servicio que presta el 1·1·2 de la Región de Murcia y los organismos que se encuentran integrados en dicho servicio.

- **Cuaderno de Estilo del 1·1·2 Región de Murcia:** Introducir al alumno en el conocimiento de la unificación de criterios acerca de la información contenida en las Cartas de Llamada del sistema de gestión de emergencias que se utiliza en el 1·1·2 de la Región de Murcia.

- **Protocolos Operativos 1·1·2 Región de Murcia:** Introducir al alumno en el conocimiento de los procedimientos de gestión de recursos y gestión de las llamadas perteneciente a los Servicios de Comunicaciones de Emergencias.

- **Sistema de Información Geográfica de Emergencias del 1·1·2 Región de Murcia:** Dotar al alumno de las habilidades necesarias para el manejo óptimo del sistema de información geográfica utilizado en el sistema de gestión de emergencias 1·1·2 Región de Murcia según los procedimientos de operación de atención de llamadas y de gestión de recursos.

- **Sistema de Gestión de Emergencias del 1·1·2 Región de Murcia:** Dotar al alumno de las habilidades necesarias para el manejo óptimo de los distintos

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 18

subsistemas de la plataforma tecnológica según los procedimientos de operación de atención de llamadas y de gestión de recursos.

3.3 Dimensionamiento y programa de formación

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

MÓDULOS	Duración Formación Presencial	Duración Formación en Prácticas
Funcionamiento y Organización 1·1·2 RM	1 h	1 h
Cuaderno de Estilo 1·1·2 RM	1 h	1 h
Protocolos Operativos 1·1·2 RM	1 h	1 h
Sistema de Información Geográfica 1·1·2 RM	2 h	2 h
Sistema de Gestión de Emergencias 1·1·2 RM	15 h	15 h
Subtotal	20 h	20 h
Total	**40 h**	

El proceso de formación presencial, se llevará a cabo en el aula de formación de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, 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 cumplan 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 de Ayuntamiento de Alcantarilla.

3.5 Información que se facilitará al usuario

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

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 18

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, incorporándolos al sistema para compartirlos con los organismos que correspondan por jurisdicción. En concreto el Ayuntamiento de Alcantarilla recibirá información de todos los incidentes que ocurran en su Municipio.

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 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 a su jurisdicción y tipo de incidente al Ayuntamiento deAlcantarilla, serán transferidas al Centro Remoto de dicho 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 Ayuntamiento deAlcantarilla, 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 Ayuntamiento de Alcantarilla 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.

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 18

- 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 Seguridad Ciudadana y Emergencias 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 las conversaciones entre organismos, realizadas a través del sistema informático y de telecomunicaciones de la plataforma tecnológica del centro quedan grabadas.

Esta grabación está 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 Ayuntamiento designará una persona de enlace con el Centro de Coordinación de Emergencia, 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 puesto (24 horas/día): En caso de intercambio de información sobre emergencias e incidentes en curso.

- 968361665 (24 horas/día): Puesto de Coordinador de Atención Llamadas, correspondiente al puesto 3.

- 616591961 (24 horas/día): Técnico de Sistemas de guardia. Para cuestiones referidas a problemas técnicos relacionados con el terminal.

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 18

- 968368462 (horario de oficina): Área de Formación y Relación con Usuarios. Para dudas o cuestiones referidas a la operativa del terminal: formación, integración del organismo, procedimientos, protocolos, gestión de recursos.

- 968366939 (horario de oficina): Mantenimiento de Bases 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 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 el 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 del Sistema de Información Corporativa (S.I.C.), en dicho momento se definirá el modo en que los organismos deban actualizar la información, y cómo se incorpora ésta a la base de datos del sistema.

6. Comunicación Interna

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 18

El 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 correspondientes, 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:

7.1.1 En representación de 112-Región de Murcia:

- El Director del Centro de Coordinación de Emergencias o en quien delegue.
- Un técnico a designar por el Director del Centro.

7.1.2 En representación del organismo:

- Dos Técnicos a designar por el Ayuntamiento.

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 Ayuntamiento.

7.3 Régimen de sesiones

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

Cód. Validación: 7KX4TRLN47XQ6GDRNQEEYAZMT | Verificación: https://alcantarilla.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 18