

# **Resolución de 24 de julio de 2000, por la que se establece el procedimiento de prestación del servicio y de coordinación operativa de medios y recursos de este Centro Directivo en la atención de emergencias**

**BOIC 14 Agosto**

Mediante la Instrucción 2/1999, de 9 de noviembre, se establecieron determinadas normas de coordinación operativa de los recursos móviles de esta Dirección General.

En la actualidad se cuenta con personas, medios y recursos los cuales prestan diferentes servicios en el campo de la seguridad y atención de emergencias.

Con el fin de establecer una adecuada organización de la prestación de estos servicios, así como para lograr una mayor eficiencia en la gestión de los mismos, con independencia de las normas específicas que sean aplicables y en función de las competencias atribuidas a esta Dirección General en el Decreto 278/1999, de 7 de octubre,

RESUELVO:

## **I. DISPOSICIONES GENERALES**

**Uno.-** Objeto.

Es objeto de la presente Resolución establecer el procedimiento de prestación del servicio y de coordinación operativa en la atención de emergencias, de las personas, medios y recursos propios de la Dirección General de Seguridad y Emergencias, en adelante DGSE.

**Dos.-** Ambito del procedimiento.

El ámbito geográfico de aplicación de este procedimiento comprenderá la totalidad del territorio de la Comunidad Autónoma de Canarias previsto en el vigente Estatuto de Autonomía.

Este procedimiento comprende la totalidad del año natural, con independencia de que en determinados momentos se efectúen adecuaciones específicas.

Afecta tanto a las personas, medios y recursos de la DGSE, como a aquellos otros pertenecientes a empresas públicas o privadas que presten sus servicios en la atención de emergencias mediante contrato o encomienda suscrito con este Centro Directivo.

**Tres.-** Funciones de la prestación de servicios.

**1.** Las personas, medios y recursos de esta Dirección General tendrán como función general la de prestar un servicio público cualificado, de prevención, control y atención de situaciones en las que se encuentra comprometida la vida o la seguridad de las personas, sus bienes y el patrimonio colectivo, y en general, todas aquellas materias relacionadas con la atención de emergencias, así como ejercer las funciones de vigilancia y control que se les atribuyan.

**2.** Las funciones específicas serán las siguientes:

- a) Prevenir y actuar en incidentes y situaciones de inseguridad que puedan originar una emergencia.
- b) Búsqueda y localización de personas desaparecidas.
- c) Rescate de personas atrapadas.
- d) Salvamento de vidas y bienes.
- e) Localización y extinción de incendios forestales.
- f) Atención de emergencias marítimas y terrestres.
- g) Colaborar en la vigilancia y control del cumplimiento de la normativa que pueda afectar a una situación de emergencia tanto en tierra como en mar.
- h) Participar en la cobertura y atención de servicios preventivos en eventos de pública concurrencia o con riesgos singulares.
- i) Colaborar en la asistencia y transporte sanitario cuando así sea requerido por el órgano competente en materia de sanidad.
- j) Colaborar en la prevención e implantación de planes de emergencia y autoprotección, así como en su difusión, actuación en ejercicios y simulacros.
- k) Colaborar con otros servicios diferentes a los ámbitos de la seguridad y emergencia, siempre que la prestación de estas funciones no suponga un menoscabo en la atención de emergencias.
- l) Vigilancia y protección de los servicios y normativa relacionada con la materia de atención de emergencias y seguridad.
- m) Actuar en caso de accidente de múltiples víctimas, catástrofe o calamidad

pública.

n) Realizar cuantos otros servicios puedan serle asignados por la DGSE directamente o bien a través del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad, en adelante Cecoes 1-1-2.

**3.** Todas las funciones aquí especificadas se complementan con las contempladas en las Instrucciones correspondientes a cada uno de los grupos o colectivos objeto del presente procedimiento que se pudieran establecer.

**Cuatro.-** Dirección y coordinación de operaciones.

La dirección de los servicios en la atención de emergencias es potestad de la DGSE, que la efectuará a través de los responsables o técnicos que se designen.

La coordinación de las operaciones será efectuada por el Cecoes 1-1-2, de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de la Consejería de Presidencia, de 21 de diciembre de 1999, Boletín Oficial de Canarias nº 167, de 22 de diciembre de 1999, en la que se determina su marco de funcionamiento.

**Cinco.-** Control e inspecciones.

Los servicios podrán ser controlados e inspeccionados, sin necesidad de aviso previo, por los responsables o técnicos de la DGSE.

Serán objeto de control, el equipamiento y operatividad de los medios y servicios, así como el cumplimiento de las encomiendas o contratos establecidos con las distintas empresas prestatarias de los servicios.

**Seis.-** Confidencialidad.

La prestación del servicio se efectuará atendiendo a una estricta confidencialidad de las actuaciones y de las personas a las que se atienda.

Se garantizará en todo momento la confidencialidad de los casos tratados en virtud de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, relativa a la protección de datos de carácter personal. El deber de secreto afectará a toda persona relacionada con la prestación de servicio y que tenga conocimiento o acceso a cualquier información o actividad.

En ningún caso las personas integrantes de los servicios efectuarán manifestación pública alguna ni aportación de datos salvo autorización expresa de esta Dirección General.

## **II. PRESTACION DEL SERVICIO DE INTERVENCION OPERATIVA**

**Siete.-** Composición del servicio.

La DGSE dispone, para la intervención operativa en la atención de emergencias, de medios y recursos aéreos, marítimos y terrestres que pueden actuar tanto de forma unitaria como conjunta.

Estos medios y recursos dispondrán de las características técnicas y equipamiento necesarios para el cumplimiento de las funciones que tienen asignadas en la atención de emergencias.

**Ocho.-** Equipo humano.

**1.** La dotación del equipo humano de los distintos medios, así como los operativos específicos de cada uno de ellos atendiendo a su naturaleza aérea, marítima o terrestre, se establecerá mediante Instrucciones específicas.

**2.** En cada período de servicio existirá un responsable de la dotación de servicio.

**3.** Durante el período de servicio, todo el equipo humano de la dotación deberá llevar el vestuario-uniforme establecido al efecto.

**4.** En caso de efectuar funciones de inspección o control que implique ejercicio de autoridad, ésta deberá ser efectuada por personal funcionario, el cual se incorporará a la dotación habitual de servicio previa identificación.

**Nueve.-** Dotación de material.

La dotación material de cada uno de los distintos medios se ajustará a lo especificado en la correspondiente Instrucción en la que se determine su operativo específico.

**Diez.-** Ubicación y zona de cobertura.

El conjunto de medios de intervención operativa en la atención de emergencias se concibe como una red en la que los recursos se complementan unos a otros para lograr una mayor eficacia y eficiencia.

No existe una ubicación permanente de los medios de intervención operativa, aunque sí disponen de localización habitual en una base, que se determina en función del riesgo y las necesidades de cada momento.

A cada medio se le asigna una zona de cobertura en situación ordinaria. No obstante, esta zona de cobertura puede ser ampliada o modificada en cada momento según las necesidades del servicio.

**Once.-** Prestación general del servicio.

**1.** Cada uno de los medios de intervención operativa se encontrará ubicado en la base habitual que tenga establecida y el servicio será prestado de manera permanente las 24 horas del día durante todo el año.

**2.** Todos los medios y sus correspondientes equipamientos deberán estar permanentemente en condiciones operativas.

**3.** Recibida una alerta, el correspondiente medio de intervención con la dotación completa que tenga asignada, se dirigirá hacia el lugar de servicio por la ruta más corta o más adecuada, en función de las necesidades operativas y condiciones técnicas o meteorológicas determinadas.

**4.** Una vez en el lugar del servicio se efectuará éste atendiendo a las mejores condiciones de seguridad y eficacia para la propia dotación, las víctimas y demás personas que pudieran verse afectadas.

**5.** En todo caso, se seguirá el procedimiento de coordinación operativa establecido en el apartado III de esta Resolución.

**6.** Los tiempos de movilización de los diferentes medios de intervención operativa vendrán determinados en función de su naturaleza aérea o marítima en las correspondientes Instrucciones que determine su operativo específico.

**Doce.-** Prestación específica de servicios.

La prestación de servicios específicos se regirá con carácter general de acuerdo a las normas establecidas en este punto.

En el caso de que por particularidades del servicio estas normas se vean modificadas, el responsable del medio deberá enviar por fax o correo electrónico al Cecoes 1-1-2, inmediatamente de finalizado el servicio, un informe detallando los motivos en los que fundamenta su decisión.

**1.** Servicios de búsqueda.

Los servicios de búsqueda tienen por objeto la localización de personas que por cualquier circunstancia se encuentran desaparecidas, para su posterior rescate y salvamento, si fuera el caso.

Una intervención operativa de búsqueda conlleva una selección de los medios más eficaces, la evaluación de las condiciones, la determinación del área y la configuración del servicio de búsqueda. Estos servicios no precisan la Orden de Servicio prevista en el artículo 19 de la presente Resolución y su activación corresponde exclusivamente al Cecoes 1-1-2.

**2.** Servicios de rescate y salvamento.

Los servicios de rescate y salvamento tienen por objeto la liberación de las personas de aquellas situaciones en las que se encuentre comprometida su vida o seguridad y proporcionarles la atención urgente que precisen para superar dichas situaciones.

En los servicios de rescate y salvamento de personas, antes de proceder al rescate y siempre que las condiciones lo permitan, se aplicará atención sanitaria urgente al afectado, procurando su estabilización previa a cualquier otra operación.

Estos servicios no precisan la Orden de Servicio prevista en el artículo 19 de la presente Resolución y su activación corresponde exclusivamente al Cecoes 1-1-2.

**3.** Servicios de vigilancia o reconocimiento.

Son servicios de vigilancia o de reconocimiento aquellos que tienen por objeto el observar, en un área concreta, el transcurso de la vida normal y detectar la existencia de algún acontecimiento anómalo en materia de seguridad o emergencias que pueda alterar la convivencia ciudadana.

Con carácter general este tipo de servicios precisa Orden de Servicio previa.

#### 4. Servicios de prevención de riesgos.

Son servicios de prevención de riesgos aquellos que tienen por objeto, bien el efectuar un análisis de la situación en un determinado lugar o zona de cobertura para que a la vista de los resultados elaborar una propuesta de actuación que minimice el riesgo, o bien, posicionar el medio de intervención en la zona donde se está desarrollando un evento de pública concurrencia que posibilite su actuación inmediata.

Con carácter general este tipo de servicios precisa Orden de Servicio previa.

#### 5. Ejercicios prácticos de entrenamiento.

Con el fin de mantener en correcto estado operativo los distintos medios de intervención operativa, se realizarán ejercicios prácticos de cada una de las diferentes operaciones o maniobras susceptibles de ser necesarias en una intervención.

En este mismo sentido, la implantación de los planes de emergencia contempla la realización de ejercicios operativos prácticos conjuntos de todos los posibles intervinientes, bajo la fórmula de una simulación o recreación artificial de los diferentes tipos de situaciones de emergencia previstas en el plan.

#### 6. Actuaciones conjuntas con otros servicios.

Con el objeto de obtener un mejor aprovechamiento de estos medios de intervención operativa, podrán efectuarse servicios conjuntos de colaboración con otros organismos, siendo prioritaria cualquier actuación en el ámbito de la atención de seguridad o emergencias.

En estos casos, al igual que en todos los demás, deberá mantenerse en contacto por radio con el Cecoes 1-1-2, por si fuera necesario su desvío a una intervención en un incidente prioritario.

Con carácter general este tipo de servicio precisa Orden de Servicio previa.

#### **Trece.-** Condiciones de seguridad en la prestación del servicio.

Durante la prestación del servicio, entre otras, se tendrán en cuenta las siguientes condiciones de seguridad en relación:

##### 1. Con la tripulación:

Deberán utilizar en todo momento los equipos de protección individual que le correspondan acorde con las labores a realizar en cada operativo y en función del medio.

##### 2. Con el afectado:

Además de proceder con el tratamiento sanitario acorde a su estado, se le proveerá de los dispositivos necesarios para su protección y seguridad.

##### 3. Con los acompañantes:

Con carácter general no se trasladarán acompañantes de personas atendidas, salvo que así sea expresamente autorizado por el Cecoes 1-1-2.

Como excepción se permitirá un acompañante en el caso de evacuación de menores, dotándole de los dispositivos de seguridad y protección adecuados, velando por su seguridad y siempre que no produzca alteración en el normal desarrollo del operativo.

#### **Catorce.-** Informe de actuación.

Siempre que se efectúe la prestación de un servicio se dejará constancia de él mediante la cumplimentación del correspondiente informe de actuación, en el que se harán constar al menos las siguientes aportaciones:

- Fecha correspondiente al día que se produzca la activación.
- Datos de identificación del medio y del incidente que le asigne el Cecoes 1-1-2.
- Dotación de personal del medio interviniente.
- Identificación del lugar objeto de la intervención.
- Evolución del incidente indicando los diferentes tiempos operativos.
- Descripción de la intervención.
- Identificación de las personas atendidas.
- Incidencias y posibles averías que pudieran producirse.

- Información relativa al desarrollo del incidente y a la participación en su resolución de los distintos servicios operativos que intervinieron.

Este informe de actuación será realizado por el Jefe del Grupo y enviado por fax o correo electrónico al Cecoes 1-1-2 una vez finalizada la intervención, quien a su vez lo remitirá a la DGSE.

#### **Quince.-** Imagen corporativa.

La imagen corporativa se compone de la combinación de tres colores, el color vino (Pantone 194-C), el verde pistacho (Pantone 380-C) y en menor medida el blanco reflectante.

El diseño y la ubicación de la rotulación se atenderán a instrucciones de la DGSE.

### **III. COORDINACION OPERATIVA**

#### **Dieciséis.-** Definición.

A los efectos de esta Resolución, entendemos por coordinación operativa todas aquellas acciones y procedimientos efectuados con el fin de lograr el control, la eficacia y optimización de los medios y recursos en las operaciones de seguridad y emergencia.

La coordinación operativa de las intervenciones en la atención de cualquier emergencia corresponde al Cecoes 1-1-2.

#### **Diecisiete.-** Procedimiento general operativo de servicio.

En todas las intervenciones operativas en materia de seguridad y emergencias se seguirá el procedimiento general y las instrucciones específicas de la DGSE.

El Cecoes 1-1-2 realizará la gestión, coordinación y seguimiento de los medios de intervención operativa, registrando los tiempos reales de evolución de los incidentes.

El procedimiento general operativo de servicio es el siguiente:

##### **1. Disponibilidad del servicio.**

La prestación del servicio será de veinticuatro horas durante la totalidad del año natural y de acuerdo con las instrucciones específicas de cada medio.

La dotación del servicio permanecerá en contacto con el Cecoes 1-1-2 a través del sistema de radiocomunicaciones de la DGSE, durante la presencia en la base o en el medio de intervención operativa, y en los demás casos, mediante telefonía móvil y/o buscapersonas.

##### **2. Recepción de alertas.**

El Cecoes 1-1-2 es el centro encargado de recibir la alerta de los ciudadanos y visitantes mediante el Teléfono Único de Urgencias 1-1-2 (uno, uno, dos).

Si el recurso tuviere conocimiento o excepcionalmente recibiera aviso de un incidente, deberá comunicarlo de inmediato al Cecoes 1-1-2 y solicitar autorización para su movilización.

##### **3. Activación del medio.**

El Cecoes 1-1-2 tras la valoración de la alerta activará el medio más adecuado para la resolución del incidente.

El Cecoes 1-1-2 alertará por radio a la base del medio o a éste directamente, informándole de los siguientes extremos, en la medida de lo posible:

- Tipo de incidente
- Lugar: mediante la referencia geográfica y preferiblemente mediante coordenadas de latitud y longitud aproximadas.
- Unidades intervinientes enviadas al lugar.
- Riesgos específicos de la zona.
- Otros datos complementarios.

El medio responderá igualmente por radio, acusando recibo y confirmando el contenido de la alerta, repitiendo, al menos, el lugar del incidente y el tipo de servicio requerido.

##### **4. Movilización.**

La dotación del servicio, una vez en el medio de intervención operativa, comunicará al Cecoes 1-1-2 por radio el momento de su movilización y comenzará

su desplazamiento al lugar de la actuación.

#### 5. Llegada.

Una vez que el medio de intervención operativo haya llegado al lugar de actuación informará de ello por radio al Cecoes 1-1-2 facilitándole las coordenadas exactas de latitud y longitud (GPS).

Efectuará y notificará una primera evaluación de la situación en el lugar de la intervención, aportando una detallada información de:

- Personas afectadas.
- Recursos en el lugar.
- Riesgos del entorno.

#### 6. Prestación del servicio.

El medio de intervención operativo efectuará el servicio de que se trate, informando periódicamente por radio al Cecoes 1-1-2 de la evolución del mismo y de las posibles variaciones en el estado de su operatividad.

Se atenderá especialmente al uso de los canales de radio de frecuencia directa.

#### 7. Finalización del servicio.

El medio de intervención operativo comunicará al Cecoes 1-1-2 por radio la finalización de su actuación en el lugar, así como su disponibilidad operativa e informando de la situación en que se encuentra el incidente, y de la permanencia de otros recursos en el lugar.

#### **Dieciocho.-** Alteración del procedimiento.

Tanto los técnicos de la DGSE, como el Coordinador Multisectorial de guardia del Cecoes 1-1-2, con carácter excepcional, podrán variar la coordinación operativa establecida en el procedimiento de esta Resolución y en las Instrucciones específicas que se dicten, adecuándolo a las particularidades específicas y excepcionales que concurren en el incidente.

En este caso el Coordinador Multisectorial de guardia, antes de finalizar su turno, deberá enviar informe detallado justificativo de su decisión, por fax o correo electrónico, al Director General de Seguridad y Emergencias, adjuntando los siguientes documentos que a continuación se indican.

- Copia en papel de la ficha informatizada del incidente.
- Actuación efectuada por el Cecoes 1-1-2.
- Recursos actuantes.
- Resolución del incidente.
- Otra información de interés.

Asimismo, en el caso del técnico, deberá enviar informe detallado justificativo de su decisión, por fax o correo electrónico, al Director General de Seguridad y Emergencias, adjuntando además la información que considere oportuna u otra que recaba del Cecoes 1-1-2.

#### **Diecinueve.-** Orden de Servicio.

La Orden de Servicio es el documento por el que se determinan las condiciones de prestación de un servicio concreto, y será cumplimentada con carácter general por la DGSE y excepcionalmente por el Coordinador Multisectorial de guardia del Cecoes 1-1-2.

La Orden de Servicio contendrá la información precisa de la actuación a prestar por el medio operativo interviniente, como es la fecha, hora, lugar y descripción de las acciones que habrá de llevar a cabo.

#### **Veinte.-** Registro de intervenciones.

El Cecoes 1-1-2 mantendrá registro de todos los incidentes en una base de datos informatizada, con detalle de todos los tiempos operativos que se dispongan de los medios intervinientes.

**DISPOSICION ADICIONAL.** La presente Resolución por la que se establece el procedimiento de prestación del servicio y coordinación operativa de medios y recursos de este Centro Directivo es de carácter general.

El procedimiento operativo en la atención de emergencias producidas por la actualización de riesgos especiales, conlleva necesariamente el establecimiento de procedimientos operativos específicos que serán regulados mediante las correspondientes Instrucciones.

**DISPOSICION DEROGATORIA.** Quedan derogadas cuantas otras normas de coordinación operativa de los recursos móviles hubieran sido dictadas en todo aquello que se oponga a lo establecido en la presente Resolución.

**DISPOSICION FINAL.** Esta Resolución entrará en vigor a los 15 días de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.