

ORDEN de 21 de diciembre de 1999, por la que se determina el  marco de funcionamiento del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (Cecoes)

BOIC 22 Diciembre

La Decisión 91/396 CEE del Consejo de la Comunidad Económica Europea de 29 de julio, estableció que todos los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para implantar el Teléfono Unico Europeo de Urgencia 1-1-2, como acceso del ciudadano al sistema de emergencias e indicando a los Estados que deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar que las llamadas al número de urgencia único europeo reciban la respuesta y atención apropiadas.

El Gobierno de Canarias aprobó (sesión del 30 de abril de 1997) el Plan de Seguridad Canario, ratificándose por el Parlamento de Canarias el 29 de abril de 1998. En el que se establecía en su línea de actuación 4^a y como Estrategia 8^a implantar el 1-1-2 con la finalidad, entre otras de:

Facilitar el acceso a los servicios de seguridad y emergencias; y de Garantizar la necesaria coordinación en las respuestas a las llamadas de urgencia que las requieran, así como Mejorar sustancialmente la calidad de las intervenciones en dichas actuaciones.

El Ministerio de Fomento reguló (Real Decreto 903/1997, de 16 de junio) el acceso mediante redes de telecomunicaciones al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del numero telefónico 1-1-2, estableciendo que, las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 1-1-2 adoptarán las medidas necesarias, en relación con los servicios de urgencia, para garantizar la respuesta y atención adecuadas de las llamadas que se produzcan y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz de los distintos servicios.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias reguló la implantación del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Unico Urgencias 1-1-2 (Decreto 62/1997, de 30 de abril) con el fin de facilitar a los usuarios un acceso rápido y efectivo a los servicios públicos de auxilio y protección.

Se ha considerado conveniente avanzar en la implantación de servicios de atención de emergencias desarrollando las funciones del Centro 1-1-2 mediante la instauración de un instrumento de coordinación que aglutine de forma racional las actividades de los entes y organizaciones de carácter público y privado cuya actividad esté directa o indirectamente relacionada con la prevención, planificación, atención, socorro, seguridad, asistencia técnica o profesional a las personas, bienes o derechos en situaciones de emergencia sea cual fuere la naturaleza del hecho que las origine.

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias estableció el Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad (Disposición Adicional 9^a del Decreto 278/1999, de 7 de octubre), asignando su dirección y organización a la Dirección General de Seguridad y Emergencias [artº. 16.4.C.h)].

Por ello y en virtud de las facultades que me son conferidas (Disposición Final Primera del Decreto 178/1999, de 7 de octubre),

RESUELVO:

Artículo primero. Objeto y misión.

Es objeto de esta Orden, determinar el marco de funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad establecido en la Disposición Adicional 9^a del Decreto 279/1999, de 7 de octubre.

La misión del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad es la siguiente:

Garantizar la atención adecuada de las llamadas que se produzcan en demanda de auxilio, así como una actuación rápida, coordinada y eficaz de los servicios públicos y privados, de urgencias y seguridad.

Véase la Res. [CANARIAS] 17 marzo 2003, por la que se establece el procedimiento operativo para la utilización del sistema de consulta de la base de datos de vehículos a través del Centro Coordinador de
--

Artículo segundo. Definición y prestación del servicio.

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad se define como un servicio administrativo que aglutina racionalmente y coordina operativamente las actividades y servicios de las organizaciones de carácter público y privado en que su actividad esté directa o indirectamente relacionada con la prevención, planificación, atención, socorro, seguridad, asistencia técnica o profesional de personas, bienes o derechos en operaciones de seguridad y emergencia sea cual fuere la naturaleza del hecho que la origine.

El servicio regulado mediante esta Orden será prestado por las, hasta ahora, Salas Operativas del Centro 1-1-2 reguladas en el Decreto 62/1997 pudiéndose establecer Centros Satélite en ámbitos insulares o municipales específicos.

Artículo tercero. Funciones.

El Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad (Cecoes) es el órgano a través del cual la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias canaliza y coordina las situaciones que afecten al normal desarrollo de la vida cotidiana en materia de seguridad y emergencias.

Especificamente se encargará de:

- a) Recibir las demandas de auxilio de los ciudadanos y visitantes, a través del Teléfono Único de Urgencia 1-1-2 (uno, uno, dos) u otros que se pudieran establecer con el fin de facilitar información a los ciudadanos y visitantes.
- b) Conocer el estado de recursos de los diferentes sectores disponibles en tiempo real para la resolución de una operación de emergencia.
- c) Conocer el estado de los recursos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma Canaria disponibles para la atención de emergencias, así como servir de nexo de unión entre los diferentes Departamentos ante una emergencia.
- d) Conocer preventivamente las diferentes situaciones que pudieran originar una situación comprometida en materia de atención de emergencias y protección civil.
- e) Activar los recursos necesarios y más adecuados para resolver la situación de emergencia.
- f) Coordinar y optimizar los recursos operativos que actúen de los diferentes intervinientes gestionando los tiempos de evolución de los recursos.
- g) Ejecutar los procedimientos y tácticas operativas.
- h) Recibir las demandas de recursos ajenos necesarios para la atención de una emergencia por parte de las Administraciones Públicas como de organizaciones privadas.
- i) Proponer modificaciones de los procedimientos y tácticas operativas a los sectores intervinientes, así como facilitar análisis e información estadística sobre la evolución de la actividad.
- j) Informar a la población y público en general sobre la previsión y actuación en situaciones de emergencia.
- k) Actuar como órgano de coordinación en materia de protección civil.
- l) Servir de apoyo y soporte a los correspondientes órganos de los Cabildos Insulares y Ayuntamientos.
- m) Servir de órgano de coordinación operativa entre la Comunidad Autónoma Canaria y la Administración General del Estado en materia de atención de emergencias y protección civil.
- n) Ejecutar las órdenes de servicio emanadas por los órganos correspondientes.
- o) Otras, que en el ámbito de la coordinación de la seguridad y emergencias, puedan serle asignadas.

Artículo cuarto. Principios.

El Cecoes actuará bajo los principios de neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y eficiencia, procurando dar la respuesta más adecuada a cada situación de emergencia o afectación de la seguridad de las personas, bienes o sus derechos.

Artículo quinto. Responsabilidad y actuación del Cecoes.

Las funciones y competencias del Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad se entenderán sin menoscabo de las relaciones jerárquicas internas de cada interviniente. En los casos de actuación, los recursos intervendrán bajo las órdenes de sus mandos naturales.

La responsabilidad del Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad se circunscribe a la adecuada recepción de las llamadas de auxilio, así como a la optimización de recursos, de manera que en caso alguno es responsable de la prestación directa del servicio efectuado por cada uno de los intervinientes en las actuaciones concretas.

En los eventos de pública concurrencia, donde exista un riesgo específico y sea preciso la actuación preventiva de diferentes sectores de ámbitos supramunicipales, el Cecoes podrá instalar una Unidad Avanzada para la atención operativa cercana al evento que se trate.

Artículo sexto. Características del servicio.

El servicio del Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad, en concordancia con los principios mencionados anteriormente, se prestará con las siguientes características:

1. Se utilizará para la recepción de llamadas el número de urgencias europeo 1-1-2 (uno, uno, dos).
2. El ámbito de cobertura de este servicio será en todo el territorio establecido en el Estatuto de Autonomía, así como en el espacio aéreo y aguas en las que tuviere cobertura técnica.
3. El acceso al 1-1-2 será gratuito.
4. La atención telefónica será permanente, las veinticuatro horas del día, todo el año.
5. La atención será realizada en los idiomas, español, inglés y alemán sin perjuicio de que éstos puedan ser ampliados.
6. Actuará bajo el principio de un solo Centro Coordinador, con varias Salas Operativas, en los lugares en los que se determine.
7. El equipamiento técnico será tal que permita una atención razonable aun en momentos de demanda extraordinaria, dispondrá de los rebosamientos necesarios ante una posible saturación y de los redundamientos precisos para garantizar una seguridad del sistema.
8. Se dispondrá de los medios y procedimientos necesarios, al objeto de efectuar una adecuada coordinación de intervinientes, tanto en incidentes mono como multisectoriales.

Artículo séptimo. Prestación y dirección del servicio.

El Centro de Coordinación de Emergencias y Seguridad es un servicio al público de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias prestado en régimen de gestión directa a través de una sociedad pública (Disposición Adicional Primera del Decreto 62/1997).

Para la prestación de este servicio, el órgano competente en materia de seguridad podrá establecer los acuerdos o convenios precisos con las diferentes Administraciones Públicas y organizaciones privadas, al objeto de facilitar la globalización del servicio, la eficacia en la activación de los diferentes recursos, así como posibilitar la atención desde el Cecoes de las demandas provenientes de otros números de teléfonos de urgencias de otras organizaciones públicas o privadas.

La dirección e inspección de este servicio corresponde al órgano competente de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de seguridad, correspondiéndole a la sociedad pública con encomienda de gestión la prestación del servicio.

Cada actuación del Cecoes llevará asociada un número o código de referencia que será único para todo el histórico y servirá de identificación sobre toda la gestión del caso.

Artículo octavo. Funciones y obligaciones de la sociedad encargada de la gestión del Cecoes.

La sociedad pública encargada de la encomienda de gestión del servicio del Centro Coordinador

de Emergencias y Seguridad tendrá las siguientes funciones y obligaciones:

- Garantizará la prestación del servicio durante las veinticuatro horas de los 365 días del año.
- Garantizará la tecnología necesaria para la óptima prestación del servicio.
- Ejecutará las directrices del órgano competente en materia de seguridad y emergencias.
- Gestionará el equipo humano, garantizando su dimensionamiento para la adecuada prestación del servicio.
- Informará, al órgano competente en materia de seguridad y emergencias, de las posibles anomalías de funcionamiento, reclamaciones de actividad u otros aspectos que incidan en la propia prestación del servicio.
- Gestionará apropiadamente el presupuesto, conforme a la dotación para su financiación.
- Deberá cumplir con los requerimientos legalmente establecidos para adjudicación de compras, suministro de servicios, así como para la contratación del personal, debiendo estar al corriente del pago de impuestos y demás obligaciones en materia de seguridad social, y cumplir con los plazos legalmente establecidos para el depósito y entrega de toda documentación oficial con tiempo a término.

Artículo noveno. Director del Cecoes.

La sociedad pública a la que se le haya encomendado la gestión de este servicio deberá contar con un Director exclusivo del Centro Coordinador de Emergencias y Seguridad que realice las siguientes funciones:

1. Dirigir, organizar y coordinar el servicio de recepción de llamadas y alertas así como el de coordinación de intervenientes y otros servicios del Cecoes.
2. Facilitar al órgano competente en materia de seguridad la información analizada sobre la evolución de incidentes y actividad de los intervenientes.
3. Comunicar la existencia preventiva de incidentes no rutinarios, o una vez hayan surgido éstos.
4. Articular las medidas necesarias a fin de poner en práctica las directrices y órdenes de servicio del órgano de dirección.

Artículo décimo. Coordinador Multisectorial de Guardia.

En cada turno de servicio existirá de manera permanente y de presencia física una persona especializada en la Coordinación Multisectorial de incidentes, denominado Coordinador de Guardia y que tendrá la responsabilidad operativa máxima de la Sala, para lo cual se encargará de:

1. Garantizar el adecuado funcionamiento del servicio de manera permanente.
2. Supervisar las actuaciones operativas de los intervenientes, sobre todo en incidentes multisectoriales.
3. Actuará de consultor en incidentes multisectoriales.
4. Modificar y adecuar los protocolos preestablecidos a las particularidades de cada incidente.
5. Informar sobre la existencia de incidentes no rutinarios.
6. Poner en conocimiento de aquellas organizaciones u organismos oportunos con los que no exista convenio suscrito, la existencia de incidentes excepcionales, por si procediera la activación de sus correspondientes medios o recursos operativos.
7. Actuar como máximo responsable del Cecoes en cada turno.
8. Actuar en la atención personalizada, especialmente ante reclamaciones o requerimientos de las autoridades.

Artículo undécimo. Funcionamiento operativo.

El Cecoes recibe las alertas a través del número de teléfono 1-1-2 (uno, uno, dos), postes SOS, alarmas, teleasistencia o cualquier otro medio disponible. La alerta es atendida mediante operadores especializados en la atención telefónica de emergencias.

En función de la tipología de la demanda se clasifica el incidente y asigna una respuesta, bien de forma manual o automática efectuando un seguimiento exhaustivo sobre su evolución.

Operadores específicos en la gestión de incidentes activan los recursos más adecuados y

gestionan la evolución operativa del incidente, actuando bajo la supervisión de coordinadores sectoriales, los cuales participan como técnicos consultores en cada materia: urgencias sanitarias, policía, bomberos, rescate y salvamento marítimo.

En cada Sala existirán varias Areas diferenciadas, por un lado la de Operación de Demanda encargada de la atención de llamadas; por otro el Area de Emergencias encargada de la coordinación operativa de los incidentes relacionados con urgencias sanitarias, extinción de incendios, rescate y salvamento marítimo; por otro el Area de Seguridad encargada de la coordinación operativa de las demandas generadas por incidentes relacionados con la policía y seguridad privada, y por último el Area de Coordinación Operativa encargada de las demandas generadas por incidentes multisectoriales además de garantizar la aplicación de los procedimientos aprobados y de mantener una gestión eficaz de las Salas.

Artículo duodécimo. *Imagen externa.*

El Cecoes utilizará para identificarse la imagen corporativa propia descrita en el anexo I, a) y en cualquier caso utilizará además, el logotipo e inscripción del Gobierno de Canarias y de la Consejería competente en materia de seguridad, anexo I, b).

En los vehículos intervinientes de atención en materia de seguridad y emergencias así como en los recursos que se estime conveniente podrá indicarse el número de teléfono 1-1-2, como acceso al sistema de emergencias, para lo cual se utilizarán los símbolos indicados en el anexo I, c).

Artículo decimotercero. *Servicios extraordinarios.*

En los casos en los que el Cecoes tuviere conocimiento de la existencia de un incidente no rutinario, accidentes de múltiples víctimas, situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública se informará de inmediato al órgano competente en materia de seguridad para su conocimiento y efectos.

En estas situaciones se efectuará un informe específico en el que se harán constar, entre otros aspectos, los recursos intervinientes, tipo de incidente y actuación realizada.

En los casos de aplicación de la Ley 2/1985, de Protección Civil o del Plan Territorial de Emergencias de la Comunidad Autónoma, el Cecoes actuará como Centro de Coordinación Operativa o Centro de Coordinación Operativa Integrados previstos en el ordenamiento vigente en materia de protección civil.

Artículo decimocuarto. *Confidencialidad y protección de datos.*

Se garantizará en todo momento la confidencialidad de los casos tratados en virtud de la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de los datos de carácter personal. El deber de secreto afectará a toda persona que, sea cual fuere su relación, tenga conocimiento o acceso a cualquier información o actividad del Cecoes.

El Cecoes actuará al amparo del principio por el cual la intromisión en la esfera de la intimidad del ciudadano queda justificada en el amparo que supone la compensación del bien mayor sobre el mal menor.

Será titular del fichero automatizado de datos del Cecoes, el órgano competente en materia de seguridad.

Artículo decimoquinto. *Financiación del Cecoes.*

El Cecoes podrá financiarse tanto mediante transferencia o subvención a la explotación o capital procedentes de las Administraciones Públicas, mediante donaciones u otros ingresos por prestación de servicios, así como cualquier otra fórmula admitida en derecho.

DISPOSICIONES FINALES

1. Los ficheros automatizados de datos de carácter personal del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 1-1-2 regulados en la Orden de la Vicepresidencia del Gobierno de 11

de junio de 1999 (B.O.C. de 28 de julio) y denominados de Urgencias y Seguridad pasan a denominarse respectivamente de Emergencias y Seguridad. Igualmente las menciones al Centro 1-1-2 se entienden referidas al Cecoes.

- 2.** Se entiende como órgano competente en materia de seguridad a efectos de esta Orden a la Dirección General de Seguridad y Emergencias.
- 3.** Se faculta al Director General de Seguridad y Emergencias para dictar las disposiciones pertinentes en desarrollo y ejecución de esta Orden.
- 4.** Esta Orden se publicará en el Boletín Oficial de Canarias.

ANEXO I

Símbolos



ANEXO II DEFINICIONES

A efectos de esta Orden se definen los siguientes conceptos:

Actuación: caso atendido por el Cecoes.

Incidente: situación que, en base a un riesgo, ha originado una situación comprometida.

Emergencia: situación objetiva basada en un incidente en el que pueden existir víctimas potencialmente en estado crítico.

Incidente No Rutinario: situación comprometida de riesgo no habitual.

Accidente de múltiples víctimas: situación de emergencia no prevista en la que haya varias víctimas y las necesidades de recursos es inferior a los medios disponibles.

Catástrofe: situación de emergencia en la que la necesidad de medios es superior a los disponibles.

Interviniente: servicios públicos o privados encargados de proporcionar la asistencia objeto de las llamadas de urgencia, tales como: policía, seguridad privada, urgencias sanitarias, extinción de incendios, rescate, salvamento marítimo así como sus similares y complementarios.

Sector: cada uno de los ámbitos de prestación de servicios en seguridad y emergencias: policía, urgencias sanitarias, bomberos, salvamento marítimo, rescate.

Incidente multisectorial: situación de riesgo en la que interviene más de un sector.

Recurso: medio fijo o móvil capaz de prestar un servicio de atención.

Procedimientos: organización secuencial de actuaciones.

Tácticas Operativas: operativa de los procedimientos.

Coordinación Operativa: optimización de recursos que actúan en operativos de seguridad y emergencias.

Estado: grado de operatividad de un recurso.

Tiempos de evolución: relación secuencial de momentos en los que un recurso evoluciona de un estado a otro.

Ordenes de servicio: instrumento de organización para comunicar la organización de un servicio específico.