

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DEL INTERIOR

13425 *Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio con la Comunidad Autónoma de Extremadura, sobre la integración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia a través del número telefónico 112.*

Habiéndose suscrito el 23 de mayo de 2023 el Convenio entre el Ministerio del Interior y la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre la integración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia a través del número telefónico 112, procede la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de dicho convenio, que figura como anexo a esta resolución.

Madrid, 30 de mayo de 2023.–El Secretario General Técnico, Juan Antonio Puigserver Martínez.

ANEXO

Convenio entre el Ministerio del Interior y la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre la integración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia a través del número telefónico 112

Madrid, a 23 de mayo de 2023.

REUNIDOS

De una parte, don Fernando Grande-Marlaska Gómez, Ministro del Interior, nombrado por Real Decreto 8/2020, de 12 de enero (BOE n.º 11, de 13 de enero), en representación del Ministerio del Interior, de conformidad con las funciones que establece el artículo 1.2 del Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, y con competencia para la suscripción de convenios en el uso de las atribuciones que le confiere el artículo 48.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

De otra parte, don Guillermo Fernández Vara, Presidente de la Comunidad Autónoma de Extremadura en virtud de Real Decreto 408/2019, de 26 de junio por el que se dispone su nombramiento (BOE n.º 153, de 27 de junio), y en uso de las facultades conferidas por el artículo 53.2 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Ambas partes, en la representación que ostentan, se reconocen mutua capacidad para obligarse y convenir y

EXPONEN

Primero.

La hoy derogada Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas de 29 de julio de 1991 estableció la obligación de los Estados miembros de la Unión Europea de introducir el número telefónico 112, como número de llamada de urgencia único europeo, en las respectivas redes telefónicas públicas, así como en las redes digitales de servicios integrados y las de los servicios públicos móviles.

En la misma línea, la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas y señala en su artículo 109, relativo a las comunicaciones de emergencia y número único europeo de emergencia, que los Estados miembros velarán por que todos los usuarios finales de estos servicios, incluidos los usuarios de teléfonos públicos de pago, puedan acceder de manera gratuita y sin tener que utilizar ningún medio de pago, a los servicios de emergencia a través de comunicaciones de emergencia, utilizando el número único europeo de emergencia 112 y cualquier número nacional de emergencia especificado por los Estados miembros.

Asimismo, señala que los Estados miembros promoverán el acceso a los servicios de emergencia a través del número único europeo de emergencia 112 desde redes de comunicaciones electrónicas que no sean accesibles al público, pero que permitan realizar llamadas a redes públicas, en concreto cuando la empresa responsable de dicha red no proporcione un acceso alternativo y sencillo a un servicio de emergencia.

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 urgencia 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.

Segundo.

A fin de dar cumplimiento a la normativa europea vigente en aquel momento, el Gobierno de la Nación aprobó, conforme a lo dispuesto en la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas, de 29 de julio de 1991, el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

Mediante este servicio, los ciudadanos requieren, en los casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos, entre otros, en materia de seguridad ciudadana, de extinción de incendios y salvamento y de protección civil, cualquiera que sea la Administración de la que dependan.

Tercero.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, bajo la dependencia de las autoridades del Ministerio del Interior, tiene como misión proteger el libre ejercicio de derechos y libertades y garantizar la Seguridad Ciudadana, mediante el desempeño de las competencias establecidas en la ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

El Ministerio del Interior, en ejercicio de las competencias establecidas por el Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, considera necesario establecer los sistemas y mecanismos que garanticen la participación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la puesta en aplicación y desarrollo del número telefónico 112, con la finalidad de dar una respuesta rápida y eficaz a las demandas formuladas por los ciudadanos, en situaciones de emergencia y en el ámbito competencial atribuido a aquellos por el marco constitucional.

Cuarto.

La Comunidad Autónoma de Extremadura, en ejercicio de las competencias establecidas en el Estatuto de Autonomía, considera prioritaria la implantación, en su ámbito territorial, del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 112, a cuyos efectos aprobó por Decreto 137/1998, de 1 de diciembre, la puesta en funcionamiento del mismo.

Quinto.

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.

Sexto.

En virtud de cuanto antecede, con fecha 14 de enero de 1999, la Comunidad Autónoma de Extremadura, representada por el Presidente de la Comunidad Autónoma, y la Administración General del Estado, representada por el Ministro del Interior, firmaron un convenio en el desempeño de sus respectivas funciones y competencias.

Dicho convenio marco perdió su vigencia, atendiendo a lo dispuesto en la disposición adicional octava de la ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Por ello, es necesario suscribir un nuevo convenio entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y la Administración General del Estado, que se ajuste a las exigencias previstas en la norma referida.

Por lo expuesto, las partes acuerdan suscribir el presente convenio, que se regirá por las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

El objeto del presente convenio es la integración telemática de los sistemas de gestión de emergencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de atención de Urgencias y Emergencias 112 de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y la incorporación a este último de los miembros de aquellas que en su caso se determinen.

Segunda. *Protocolos adicionales.*

Con la finalidad de garantizar una respuesta y atención adecuada a las llamadas que se reciban en el número telefónico 112 y asegurar una actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de manera rápida y eficaz y, en su caso, coordinada con los restantes servicios públicos de urgencias, se establecerán como anexos del presente convenio los protocolos adicionales de actuación necesarios para la organización, procedimientos y métodos de trabajo del centro.

En los mencionados protocolos adicionales se determinarán, entre otras cuestiones, los procedimientos de actuación ante cada llamada de urgencia, así como las actuaciones formativas que se estimen precisas para una prestación más eficaz del servicio.

Los referidos Protocolos se acompañan como anexos I y II del presente convenio.

El anexo I contempla los criterios para la asignación de las respuestas a las demandas, efectuadas a través del número telefónico 112, que precisen la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El anexo II contempla los objetivos, funciones y condiciones de la representación permanente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el Centro de Atención de Llamadas de Urgencias y Emergencias 112.

Tercera. *Centro 112.*

A efectos de la prestación de servicios policiales, el Centro del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencias 112 se constituye en un órgano de recepción de llamadas

para su efectiva transmisión a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que tengan competencia territorial y funcional para intervenir, de conformidad con cuanto se establece en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Cuarta. Compromisos del Ministerio del Interior.

Al objeto de analizar y canalizar de manera adecuada y eficaz las demandas efectuadas por los ciudadanos cuando se refieran al ámbito competencial de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en el Centro del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, habrá una representación permanente de la Policía Nacional y del Cuerpo de la Guardia Civil.

Dentro de la estructura de funcionamiento del Centro 112, estos cuerpos forman parte de los denominados Técnicos Sectoriales.

Los mismos dependen orgánicamente de sus respectivas instituciones, y funcionalmente de la Junta de Extremadura, excepto durante su jornada de trabajo en el Centro 112, que se encuentran bajo el mando funcional del Jefe de sala en lo que a disciplina interna de la Sala de Coordinación se refiere.

Las funciones que les corresponden son las siguientes:

- a) Resolver las consultas de su ámbito de competencia.
- b) Realizar las labores de enlace con sus instituciones.
- c) Ejecutar los protocolos que se hayan pactado previamente con las diferentes instituciones y resolver en el caso de los incidentes no protocolizados.
- d) Realizar el seguimiento del incidente, verificando la asistencia y recabando la información, de retorno, necesaria para el funcionamiento del Centro 112
- e) Actualizar y mantener las bases de datos de su sector.

El Ministerio del Interior proporcionará el personal, tanto de la Guardia Civil como de la Policía Nacional, seleccionando al más idóneo con relación a las condiciones requeridas para los puestos.

El Ministerio del Interior efectuará las aportaciones técnicas necesarias para la integración en el sistema de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Quinta. Compromisos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Comunidad Autónoma de Extremadura proveerá y dotará la correspondiente estructura técnica al Centro del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia a través del número telefónico 112, realizando un seguimiento de las intervenciones en tiempo real, gracias al registro, entre otros datos, de los tiempos de servicio.

Toda la actividad que se realice en la Sala de Coordinación deberá quedar registrada, tanto por el registro informático de los datos relativos a los incidentes y su atención, como mediante la grabación de las conversaciones de voz, tanto de las comunicaciones por teléfono como por radio.

Ambos tipos de registros deberán contar con las correspondientes copias de seguridad. El sistema de realización de copias de seguridad, independientemente de la duplicidad de los sistemas que están previstos en la plataforma tecnológica, se realizará de acuerdo a una instrucción que se emitirá y que incluirá forma, soporte, responsable y periodicidad.

Se crean dos ficheros complementarios automatizados de carácter personal en el Centro 112 cuya finalidad es la de recoger y guardar los datos necesarios para la actividad del servicio y control de la misma.

El primer fichero será de datos alfanuméricos y contendrá los datos de actividad del servicio y los necesarios para su gestión.

El segundo fichero será de voz y contendrá las grabaciones de todas las comunicaciones de la Sala de Coordinación.

La estructura básica de ambos ficheros será la que permita optimizar informáticamente la gestión de los mismos. En todo caso se recogerán las grabaciones de las conversaciones telefónicas o radiofónicas con los alertantes y recursos, los datos correspondientes a la identificación del lugar del incidente, la relación del alertante con el mismo, el tipo de incidente y los datos necesarios para su categorización, los recursos intervinientes así como la cronología de los mismos, los datos relevantes de los afectados en los incidentes, la finalización del incidente y las diferentes actuaciones del personal de la Sala de Coordinación, incluidas las consultas realizadas por los Técnicos Sectoriales.

La formación básica y de actualización, se realizará a cargo de la Academia de Seguridad de Extremadura, de acuerdo con los requisitos establecidos conjuntamente por el Centro 112 y los centros directivos de los respectivos cuerpos, de los miembros que constituyan su representación permanente.

Sexta. *Financiación.*

Las actividades a desarrollar por este convenio no implicarán ningún compromiso financiero para las partes, no dará lugar a contraprestación económica alguna para las partes firmantes del convenio y no supondrán incremento del gasto público ni generarán gasto alguno.

Séptima. *Comisión de Seguimiento.*

Para velar por el desarrollo y cumplimiento del presente convenio, se constituirá una Comisión Mixta paritaria integrada por los representantes de cada Institución firmante que se designen y con alternancia anual de la presidencia, iniciada por la Junta de Extremadura.

Los representantes de la Junta de Extremadura serán designados por la persona titular de la Consejería de la Comunidad Autónoma de Extremadura competente en materia de protección civil y emergencias.

Los representantes del Ministerio de Interior serán nombrados por la persona titular de la Delegación del Gobierno en Extremadura.

La Comisión realizará un seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes, y resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse respecto al convenio.

Asimismo la mencionada Comisión controlará los indicadores de calidad necesarios para la correcta operatividad de los protocolos adicionales y resolverá los conflictos que surjan en el desarrollo de las intercomunicaciones y ante las actuaciones de emergencia.

La Comisión estará compuesta por cuatro miembros de cada parte, quienes podrán delegar esta función en quien designen de acuerdo con las materias a tratar por la Comisión de Seguimiento.

La reunión constituyente de la Comisión Mixta prevista en este convenio tendrá lugar en el plazo máximo de seis meses, a contar desde la fecha de inscripción de este convenio en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal.

Las reuniones de la Comisión de Seguimiento se celebrarán, con carácter ordinario, al menos una vez al año y, de modo extraordinario, siempre que lo solicite una de las partes.

La Comisión de Seguimiento ajustará su régimen de organización y funcionamiento interno a la normativa reguladora de los órganos colegiados, de acuerdo con lo dispuesto con carácter básico en los artículos 15 a 22 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE núm. 236, de 2 de octubre), y por lo dispuesto en la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (DOE núm. 35, de 26 de marzo).

Octava. Vigencia del convenio.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, el presente convenio tras su firma, resultara eficaz una vez inscrito, en el plazo de cinco días hábiles desde su formalización, en el Registro Electrónico Estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del Sector Público Estatal (REOICO). Asimismo, será publicado en el plazo de diez días hábiles desde su formalización en el «Boletín Oficial del Estado» (BOE).

Con independencia de lo anterior, el convenio se deberá inscribir en el Registro General de Convenios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y publicar en el «Diario Oficial de Extremadura» y en el Portal Electrónico de la Transparencia y la Participación Ciudadana de Extremadura.

Su vigencia, desde que deviene eficaz, será de cuatro años, siendo prorrogable por un período de cuatro años, por acuerdo unánime de las partes, mediante una adenda de prórroga al convenio, que debe ser acordada por las partes antes de la finalización del plazo de vigencia.

La prórroga o modificación del convenio se tramitará conforme a lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, resultando eficaz una vez se inscriba en el Registro Electrónico estatal de Órganos e Instrumentos de Cooperación del sector público estatal (REOICO). Además, deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado».

Respecto a la resolución del convenio, será suficiente su inscripción en el REOICO.

Novena. Régimen de modificación del convenio.

El presente convenio podrá ser modificado en cualquier momento, siempre que lo manifieste cualquiera de las partes para adaptarlo a nuevas exigencias legales o de cualquier otra índole, o porque la experiencia del convenio haga necesaria la modificación de algún punto del mismo.

Dicha modificación, adoptada por acuerdo unánime de las partes, exigirá la suscripción de la correspondiente adenda de modificación del convenio siguiendo los trámites preceptivos y de autorización previa establecidos en el artículo 50 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

Décima. Causas de extinción del convenio.

El convenio se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de resolución.

Son causas de resolución de este convenio las siguientes:

1. Las establecidas en el artículo 51.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, siendo de aplicación lo estipulado en su artículo 52 en cuanto a los efectos de tal resolución.
2. Demás causas generales establecidas en la normativa vigente.
3. Así mismo, el convenio se podrá extinguir por denuncia expresa de cualquiera de las partes, en cualquier momento, con seis meses de antelación a la fecha en la que se pretenda que la referida finalización surta efectos.

En caso de finalización anticipada del convenio, las actuaciones en curso continuarán su desarrollo hasta su finalización en la fecha prevista en el momento de su programación, por lo que se establecerá un plazo improrrogable que será fijado por las partes cuando se resuelva el convenio.

El cumplimiento y la resolución del convenio, dará lugar a la liquidación del mismo.

Undécima. Régimen de publicidad.

Las partes prestan expresamente su consentimiento para que se dé al presente convenio la publicidad exigida, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8.1.b) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Asimismo, el presente convenio estará sujeto al régimen de publicidad exigido por el artículo 10 de la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura (BOE núm. 99, de 24 de mayo) y el artículo 46 de la Ley 6/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura para el año 2023 (DOE núm. 3, de 31 de diciembre).

Duodécima. Régimen jurídico y cuestiones litigiosas.

Este convenio queda sometido al régimen jurídico de los convenios, previsto en el capítulo VI del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, teniendo naturaleza administrativa.

Las dudas o controversias que surjan entre las partes sobre los efectos, interpretación, modificación o resolución del mismo que no puedan resolverse por conciliación en la Comisión Mixta de Seguimiento, serán sometidas a los tribunales competentes de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Decimotercera. Protección de datos de carácter personal.

Las partes acuerdan que, en todo caso, el intercambio de información entre ellas respetará lo establecido en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. En consecuencia, en los casos en los que la comunicación de datos no se encuentre amparada por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y su normativa de desarrollo, así como en Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, la información habrá de trasladarse con carácter global, no individualizada y preservando el derecho a la intimidad de las personas físicas.

Ninguna de las partes podrá hacer uso de la titularidad de los resultados obtenidos para su posterior difusión y la subsiguiente determinación de su titularidad intelectual, sin previa autorización por escrito de ambas partes, sin perjuicio de que las mismas puedan hacer referencia y mencionarlos en su información corporativa y de responsabilidad social, todo ello con arreglo al artículo 49.c) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Y como prueba de conformidad con los términos de este documento, las partes firman electrónicamente este convenio.–El Ministro del Interior, Fernando Grande-Marlaska Gómez.–El Presidente de la Junta de Extremadura, Guillermo Fernández Vara.

ANEXO I

Criterios para la asignación de las respuestas a las demandas, efectuadas a través del número telefónico 112, que precisen la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

El convenio entre el Ministerio del Interior y la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre la integración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (en adelante, FFCCSE) en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia y Emergencia a través del número telefónico 112, requiere la elaboración de un protocolo adicional, cuyo objetivo principal constituye la asignación de las respuestas a las demandas de servicios policiales o multisectoriales que precisen intervención policial, efectuadas a través del número telefónico 112, a las FFCCSE, sobre la base de tres elementos:

- La clasificación de los diversos tipos de incidentes.
- La distribución territorial de los recursos policiales.

– La asignación de prioridades en la asistencia en función de los distintos tipos de incidentes y recursos disponibles. Estas serán asignadas por el cuerpo correspondiente.

Este protocolo adicional consta de una clasificación de incidentes que refleja la naturaleza problemática de las situaciones que están en el origen de la mayor parte de las demandas de servicios policiales que, en el ámbito competencial de las FFCCSE, los ciudadanos efectúan a través del número telefónico 112.

La información relativa a la cobertura territorial de las FFCCSE, se basará en la información que facilite la Delegación del Gobierno en Extremadura, que se ajustará a los criterios competenciales establecidos por la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

La conjunción de ambos parámetros, la cobertura territorial y la asignación de demandas, facilitará la activación rápida y adecuada del Cuerpo competente.

Evidentemente, la cobertura garantizada por las FFCCSE –tanto en el ámbito territorial como en el competencial– se complementará con la que corresponda, dentro de su ámbito competencial, a las Policías Locales de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Además, el protocolo adicional establece el registro de tiempos que posibilitará el seguimiento de las intervenciones y la optimización de los recursos.

De acuerdo con cuanto antecede los referidos criterios serán los siguientes:

Primero. *Asignación de respuestas.*–Con el fin de poder asignar adecuadamente la demanda recibida a través del número telefónico 112, a la FCSE que resulte competente en cada caso, se establece un catálogo de incidentes y de asignación de demandas.

Dicho catálogo no puede reflejar la totalidad de las situaciones en las que intervienen las FFCCSE, en requerimiento a demandas realizadas por los ciudadanos a través del número telefónico 112, aunque sí registra todas cuantas es posible identificar de acuerdo a la experiencia de la que se dispone, como consecuencia de la implantación del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 112. Cuando la llamada de urgencia fuese asignada en origen, por error, a un Cuerpo o Servicio no competente, el Centro 112 articulará los mecanismos necesarios para asegurar el traslado y entrega de las actuaciones practicadas al Cuerpo o Servicio competente, sin perjuicio de que se realicen las actuaciones de prevención o primeros auxilios que requiera el incidente.

El nivel de detalle del catálogo de incidentes facilitará, por una parte, la rápida comprensión de la demanda que el ciudadano efectúa al operador del 112 y, por otra, la asignación rápida y fiable de la respuesta a la FCSE competente en cada caso.

Asimismo, el catálogo, no solo contempla aquellos incidentes que requieren una intervención exclusiva de las FFCCSE, sino que también se identifican aquellas situaciones de urgencia (incendios, emergencias extraordinarias, catástrofes, accidentes, rescates, etc.) en las que las FFCCSE deben intervenir en cooperación con otros servicios de seguridad y de urgencias.

En los casos en que no sea necesaria una actuación inmediata de las FFCCSE, el Centro 112 informará al ciudadano sobre los trámites a seguir para resolver su problema.

Con la finalidad de facilitar el trabajo de clasificación de los incidentes que requieran la intervención de las FFCCSE, se establecen los grupos siguientes:

- Incidentes contra las personas.
- Incidentes contra la propiedad.
- Incidentes contra el patrimonio histórico y medio ambiente.
- Incidentes contra la seguridad colectiva.
- Incidentes relacionados con el tráfico.
- Incidentes sanitarios.
- Incidentes accidentes.
- Incidentes salvamento, extinción de incendios y rescate.
- Incidentes situaciones extraordinarias.

El desarrollo pormenorizado de estos grupos de incidentes se llevará a cabo en un Manual de Procedimiento interno del Servicio 112, consensuado entre las partes a que afecta.

Segundo. *Distribución territorial.*—Basándose en la información que deberá aportar el Delegado del Gobierno en Extremadura relativa a las ubicaciones y ámbitos de cobertura de la Guardia Civil y de la Policía Nacional en la Comunidad Autónoma de Extremadura, se establecerán las zonas que servirán de base territorial para la asignación, a cada uno de dichos cuerpos, de las demandas de servicios policiales que, en el ámbito competencial de las FFCCSE, sean efectuadas a través del número telefónico 112.

Tercero. *Seguimiento de incidentes y registro de tiempos.*—La aplicación informática del Centro 112 permite realizar un seguimiento de las intervenciones en tiempo real, mediante el registro, entre otros datos, de los tiempos (cronología) de servicio.

Este sistema garantiza así una gestión óptima de los recursos y posibilita la explotación de datos y la mejora continua de la calidad.

Para llevarlo a cabo, se han establecido unos tiempos de registro, que con carácter general, afectarán a todos los recursos intervinientes en la atención de los incidentes.

Dichos tiempos se describen a continuación:

- Recepción o alerta: Registra la hora en la que se recibe la llamada telefónica.
- Activación: Registra la hora en la que el centro coordinador comunica a un recurso que debe salir para atender un incidente.
- Movilización: Registra la hora en la que el recurso comunica al centro coordinador su salida hacia el lugar donde se está produciendo un incidente.
- Asistencia: Registra la hora en la que el recurso llega al lugar del incidente.
- Transporte: Registra la hora en la que el recurso sale del lugar del incidente. Este tiempo tiene especial sentido, y de ahí su nombre, para los recursos sanitarios.
- Llegada a destino: Registra la hora en la que el recurso llega a su destino.
- Finalización: Registra la hora en la que el recurso queda disponible para realizar otro servicio.

En las intervenciones de las FCCSE, a requerimiento del Centro 112, se registrarán únicamente los tiempos de:

- Recepción: Registra la hora en la que se recibe la llamada telefónica.
- Activación: Registra la hora en la que el centro coordinador comunica un incidente al Cuerpo que corresponda.

Cuarto. *Interoperabilidad Sistemas de Información Plataformas Tecnológicas.*—La nueva Plataforma Tecnológica del Sistema Integral de Gestión de Emergencias 112 Extremadura (SIGEEX 112), implanta sistemas y herramientas TIC integradas e interoperables de atención, gestión y de coordinación y respuesta consiguiendo una optimización de medios y recursos, un aumento de la integración, capacidad y eficiencia.

Por ello, para incrementar la interoperabilidad de las Plataformas Tecnológicas SIGEEX 112 y de las de las FFCCSE en Extremadura, se realizarán las integraciones de estas plataformas para gestión y control de la urgencia, emergencia, comunicación y seguimiento de recursos, incluyendo sistemas de geoposicionamiento tanto de los incidentes como de los recursos.

ANEXO II

Objetivos, funciones y condiciones de la representación permanente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el Centro de Atención de Llamadas de Urgencias y Emergencias 112 (en adelante, Centro 112)

Primero. *Objetivos.*—La representación permanente de la Policía Nacional y de la Guardia Civil en el Centro 112, de acuerdo con lo que establecen los apartados segundo y cuarto del

convenio entre el Ministerio del Interior y la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre la integración de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia a través del número telefónico 112, tendrá por objeto:

– Contribuir y colaborar a garantizar una respuesta y atención adecuada a las llamadas que, en el ámbito competencial de sus respectivos Cuerpos, se reciban en el número telefónico 112.

– Analizar y canalizar de manera adecuada y eficaz las demandas efectuadas por los ciudadanos cuando se refieran al ámbito competencial de sus respectivos Cuerpos.

– Facilitar la actuación de sus respectivos cuerpos, de manera rápida y eficaz y, en su caso, coordinada con los restantes servicios públicos de urgencias y seguridad en las demandas que requieran respuesta multisectorial.

Segundo. *Funciones.*—Para la consecución de estos objetivos, los miembros de la representación permanente de Policía Nacional y de la Guardia Civil asumirán, en el Centro 112, las siguientes funciones:

– La observación constante del funcionamiento de los protocolos de actuación que, en su respectivo ámbito competencial, deben garantizar:

- La identificación rápida y fiable de las demandas.
- La atención adecuada de las peticiones de información.
- La activación rápida y fiable del cuerpo al que le corresponda intervenir.
- La atención de las consultas de urgencia que, en su respectivo ámbito competencial, efectúen los ciudadanos a través del número telefónico 112.
 - La transmisión, a la Sala de Operaciones o COS correspondiente, de la naturaleza y tipo de la urgencia o emergencia.
 - El seguimiento de la actuación de su respectivo cuerpo en respuesta a la demanda recibida, mediante el registro de los tiempos de intervención, y recabando la información de retorno, necesaria para el funcionamiento del 112, de acuerdo con el correspondiente protocolo.
 - La participación en la coordinación de las actuaciones de su respectivo cuerpo con el resto de los servicios de urgencias y seguridad implicados en la resolución de los incidentes multisectoriales.
 - El traslado a los superiores de los respectivos cuerpos de aquellas anomalías y disfunciones que se detecten tanto en los cometidos como en la aplicación de este protocolo.

Tercero. *Condiciones.*—A fin de garantizar la prestación óptima de las funciones requeridas para la consecución de los objetivos asignados a los miembros de la representación permanente de la Policía Nacional y de la Guardia Civil en el Centro 112, será necesario facilitar, por parte de la Dirección del Centro 112 y de los centros directivos de que dependen los respectivos cuerpos, las siguientes condiciones básicas:

– La designación con carácter estable de los miembros que constituirán la representación permanente de Policía Nacional y de la Guardia Civil en el Centro 112.

– La adecuación del perfil profesional de los miembros designados por cada uno de los cuerpos a las funciones que les serán encomendadas.

– La asignación, por parte de los respectivos cuerpos, del número suficiente de miembros que permita garantizar efectivamente su representación permanente en los turnos establecidos por la Dirección del Centro 112.

La representación permanente de Policía Nacional y de la Guardia Civil en el Centro 112, dependerá orgánica y administrativamente de los mandos del respectivo cuerpo. Asimismo, en lo referente a las directrices normativas de funcionamiento del Centro 112, así como a las directrices técnicas del mismo, dependerán funcionalmente del Centro 112.