

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

ORDEN DE 11 DE ENERO DE 2002, POR LA QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 1.1.2. DE EXTREMADURA.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Reglamento regula el funcionamiento del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2, implantado por el Decreto 137/1998, de 1 de diciembre, atendiendo al especial cometido que tiene el personal que integra dicho Centro y que no es otro que el de gestionar en su totalidad incidentes en los que la vida o la integridad física de las personas puedan estar en situación de riesgo, así como aquellos que puedan provocar daños en el medio ambiente o en bienes materiales.

Como consecuencia de las funciones atribuidas a este servicio, es necesario regular las relaciones sociales y laborales de los empleados adscritos al Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2, teniendo en cuenta que, si bien en el Centro hay empleados dependientes de la Junta de Extremadura tanto orgánica como funcionalmente, también hay otros que, aunque prestan sus servicios en dicho Centro del que dependen funcionalmente, siguen haciéndolo orgánica y administrativamente de sus respectivas instituciones.

Para ello, el presente Reglamento define las características de cada puesto, comprendiendo la actividad a desarrollar por cada empleado, la responsabilidad inherente a éste, y la dependencia

funcional del mismo con respecto al superior en el desarrollo de su trabajo, según lo que establece el IV Convenio Colectivo. Asimismo, regula las relaciones horizontales (entre empleados) y las verticales (con respecto a los superiores, tanto funcionales como orgánicos, debido a la cadena jerárquica establecida en toda Administración).

Este Reglamento nace como instrumento específico con la misión principal de implantar, basándose en la normativa ya existente al respecto, unas normas mínimas de convivencia y de disciplina que se hacen necesarias para conseguir el perfecto funcionamiento del servicio en aras a no perjudicar los intereses del ciudadano en situaciones que pueden ser para sí o para sus bienes objeto de peligro inminente.

TÍTULO I DEL OBJETO, LA MISIÓN Y LAS FUNCIONES

Artículo 1. Del objeto

El objeto del presente Reglamento es la regulación del funcionamiento interno del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Único Europeo de Urgencias 1.1.2 (en adelante Centro 1.1.2) en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura, estableciendo su organización y estructura, así como el cumplimiento de la legislación vigente respecto de la creación de ficheros con datos de carácter personal.

Artículo 2. De la misión

El Centro 1.1.2, órgano adscrito a la Dirección General de Administración

Local e Interior de la Consejería de Presidencia, tiene por misión facilitar a los usuarios un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencias, emergencias y seguridad de Extremadura.

Artículo 3. De las funciones

El cumplimiento de la misión que tiene encomendada el Centro 1.1.2 requiere el desarrollo de las siguientes funciones:

- a) Atender toda clase de llamadas de urgencia o emergencia originadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura y, en especial, la atención del número telefónico 1.1.2, requieran o no movilización de recursos.
- b) Identificar la urgencia y el tipo de incidente y transmitir la alerta a los servicios o autoridades competentes.
- c) Efectuar, en su caso, el seguimiento de la evolución del incidente, para lo cual recibirán información de los intervinientes, y contribuir a la coordinación de los medios y recursos actuantes.
- d) Mantener actualizados los protocolos de actuación y las bases de datos necesarias para realizar su actividad.
- e) Realizar los correspondientes controles de calidad y análisis de las actuaciones para actuar con la mayor eficacia y eficiencia posible, optimizando los recursos disponibles.

TÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN GENERAL

Artículo 4. De las áreas El Centro 1.1.2 se organiza funcionalmente en tres áreas:

- a) Área de Dirección y Apoyo: se incluye en esta área la Dirección del Centro y los administrativos de soporte al mismo, así

como el personal de los servicios generales (técnicos informáticos, técnicos de comunicaciones, entre otros). Su función consiste en facilitar, organizar, gestionar y evaluar los elementos estructurales requeridos para mantener operativo en todo momento el Centro 1.1.2.

b) Área de Coordinación: incluye todo el personal, propio o ajeno, que presta sus servicios en el Centro 1.1.2.

Su función consiste en mantener eficientemente operativo el Centro 1.1.2.

c) Área de Planificación: incluye el personal dedicado a las tareas de planificación y protocolización que precisa el Centro 1.1.2 para su funcionamiento.

Su función consiste en elaborar los procedimientos de actuación para el Centro 1.1.2 cuando así proceda y según las prioridades definidas por el titular de la Consejería de Presidencia.

CAPÍTULO I De los puestos de trabajo

Artículo 5. Del Director del Centro

1. Es nombrado y cesado libremente por el titular de la Consejería de Presidencia, teniendo carácter de personal eventual.
2. Las funciones que corresponden al Director del Centro son las siguientes:
 - a) Dirigir la actividad técnica del Centro 1.1.2 relativa al sistema de procedimientos y al seguimiento del sistema de calidad que se implante.
 - b) Velar para que todo el personal de las distintas áreas y sectores realice su trabajo con eficacia y orden, así como que mantengan los principios de prestigio e imagen de la institución a la que pertenezcan y, en el caso de personal externo, representen.

- c) Arbitrar las órdenes e instrucciones precisas para el mejor funcionamiento del Centro 1.1.2.
- d) Impartir, a través de los Jefes de Sala, las instrucciones operativas y recabar el correspondiente asesoramiento técnico.
- e) Presentar al titular de la Consejería una memoria semestral de evaluación de la actividad del Centro 1.1.2 con los parámetros que aquél determine.

Artículo 6. De los Jefes de Sala

1. Bajo la dependencia directa del Director, son los responsables de la actividad del Centro 1.1.2 en su turno de trabajo. Todo el personal (sea propio del Centro 1.1.2 o de otras instituciones) depende funcionalmente de ellos durante su turno de trabajo en lo que a la actividad y disciplina propia del Centro se refiere.

2. Las funciones que corresponden a los Jefes de Sala son las siguientes:

- a) Efectuar la coordinación intersectorial de la actividad, estando limitada su autoridad sobre los Técnicos Sectoriales por los aspectos técnicos correspondientes a su sector.
- b) Adoptar las decisiones concernientes al buen funcionamiento del Centro 1.1.2 y la gestión de incidentes, siendo responsables de la aplicación de los protocolos establecidos.
- c) Dar cobertura a las 8.760 horas/año de funcionamiento del Centro 1.1.2 mediante turnos rotatorios. Las horas restantes no cubiertas por su actividad en la sala se destinarán a reuniones con la Dirección y actividades específicas en las que actuarán como asesores de la dirección (sistema de calidad, datos estadísticos, protocolización, convenios con instituciones, personal e infraestructuras y cualquier otra que se requiera).

- d) Mantener, periódicamente, reuniones de trabajo de grupo, a fin de unificar criterios, analizar las actuaciones realizadas y recibir las instrucciones que la Dirección considere necesarias.
- e) Velar por el estricto cumplimiento de las órdenes e instrucciones para el servicio y cuidar de que se observen las normas contenidas en el presente reglamento, y resuelven, en caso de incidentes no protocolizados, los conflictos que puedan presentarse.
- f) Coordinar y desarrollar, asistidos por los Operadores de Demanda/ Respuesta en funciones de ayuda al Jefe de Sala, la actividad propia del área de planificación.
- g) Podrán participar en Seminarios y actividades similares.

Artículo 7. De los Técnicos Sectoriales

1. Los Técnicos Sectoriales, dependientes orgánicamente de sus respectivas instituciones y funcionalmente de la Junta de Extremadura, no suponen una categoría profesional determinada y son los responsables de la actividad de cada uno de los sectores. Durante su jornada de trabajo en el Centro 1.1.2 dependen funcionalmente del Jefe de Sala en lo que a disciplina interna de la Sala de Coordinación se refiere.

2. Las funciones que corresponden a los Técnicos Sectoriales son las siguientes:

- a) Resolver las consultas de su ámbito de competencia.
- b) Realizar las funciones 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 1.1.2.

e) Actualizar y mantener las bases de datos de su sector.

3. Se consideran Técnicos Sectoriales, a efectos internos:

a) Dentro del Sector de Seguridad: Miembros de la Guardia Civil.

Miembros del Cuerpo Nacional de Policía. Miembros de la Policía Local.

b) Dentro del Sector de Extinción de Incendios y Salvamento:

Miembros de los Servicios de Extinción y Salvamento de las Diputaciones Provinciales de Badajoz y Cáceres.

c) Dentro del Sector sanidad:

Médicos adscritos a la Consejería de Sanidad.

Artículo 8. De los Operadores de Demanda/Respuesta

1. Bajo la dependencia del Jefe de Sala, los Operadores de Demanda/Respuesta desarrollarán las funciones de teleoperadores y de ayuda al Jefe de Sala.

2. Los Operadores de Demanda/Respuesta en funciones de teleoperadores reciben las llamadas de los usuarios y realizan la toma de datos de los incidentes y la clasificación de las demandas.

Actúan de forma protocolizada, disponiendo de un segundo nivel, los Técnicos Sectoriales, a quienes traspasar las llamadas que así lo exija el protocolo o las situaciones de conflicto.

3. Las funciones que corresponden a los Operadores de Demanda/Respuesta son, además:

a) Facilitar las informaciones que se protocolicen.

b) Uno de ellos, en cada turno, deberá tener conocimiento suficiente de inglés y portugués para mantener una conversación mínima de recogida de datos, debiendo, los demás, ser capaces de identificar estas lenguas.

c) Utilizar el lenguaje técnico preciso de forma que les permita empatizar y transmitir confianza y seguridad al alertante.

d) Realizar, en caso de necesidad, las funciones de ayuda al Jefe de Sala.

4. Los Operadores de Demanda/Respuesta en funciones de ayuda al Jefe de Sala, bajo su dependencia directa, realizan la función de ayuda al Jefe de Sala (comunicación con recursos para obtener información de los incidentes o llamadas a terceros, entre otras), así como las funciones administrativas directamente relacionadas con su puesto de trabajo. Les corresponde, además:

a) Verificar el funcionamiento de la plataforma tecnológica, desde el punto de vista operativo, durante su turno de trabajo, debiendo conocer la forma de actuar en las posibles contingencias y fallos del sistema que puedan producirse en la misma.

b) Conocer los sistemas informáticos y de comunicaciones del área de planificación, así como su utilización, realizando los trabajos, propios de esta área, encomendados por los Jefes de Sala.

c) Realizar, en caso de necesidad, las funciones de teleoperadores.

Artículo 9. De los Operadores de Respuesta Sectoriales Los Operadores de Respuesta Sectoriales, que no suponen una categoría profesional determinada, se encuadran jerárquicamente en el sector correspondiente, dependen funcionalmente del Técnico Sectorial que encabece dicho sector y realizan las funciones destinadas a la activación y coordinación de los servicios correspondientes a cada uno de los sectores.

Artículo 10. De los Auxiliares Administrativos

Bajo la dependencia directa del Director del Centro 1.1.2 realizan los trabajos administrativos consistentes en la elaboración y comunicación de las plantillas de turnos de trabajo, relaciones con proveedores, mantenimiento general de archivos, tramitación de los temas de personal y, en general, las funciones propias de su categoría profesional.

CAPÍTULO II Del funcionamiento

Artículo 11. De los principios básicos de actuación

La totalidad de las actividades del Centro 1.1.2 deberán ir directamente orientadas a la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 y, en todo caso, responderán en su forma de producción a los siguientes principios básicos:

- a) La ubicación del usuario en el centro del sistema.
- b) La adopción de decisiones basadas en una metodología científica.
- c) El análisis sistemático y metodológicamente correcto de las actuaciones (sistemas de calidad).

La protocolización de la actividad del Centro 1.1.2.

Artículo 12. De los procedimientos de actuación

1. Los procedimientos de actuación (planes y protocolos) del Centro 1.1.2, de obligado cumplimiento, deberán ser homologados por la Dirección, salvo los procedimientos que hayan sido homologados por norma u organismo superior o los que tengan previsto un sistema diferente de homologación por la legislación vigente.

2. Los planes y protocolos, realizados directamente por el Área de Planificación o encargados a terceros, serán informados por los Jefes de Sala.

3. Posteriormente, los planes y protocolos, acompañados del informe correspondiente, se presentarán al Director del Centro 1.1.2 para su evaluación y propuesta de aprobación al titular de la Consejería, quien podrá constituir una Comisión Asesora con personas de reconocido prestigio en el ámbito de las emergencias para que emita una valoración técnica a fin de adoptar la correspondiente decisión.

4. Aquellos procedimientos que por su naturaleza tengan previsto otro sistema de aprobación en la normativa vigente seguirán: las condiciones que determine dicha normativa.

5. Con carácter excepcional en aquellas situaciones en las que el Jefe de Sala o el correspondiente Técnico Sectorial consideren, justificadamente, que la aplicación de un determinado protocolo no es la forma óptima de resolución de un incidente, podrán modificar la aplicación del mismo, en este caso concreto, haciéndolo constar junto con la justificación de este hecho.

Artículo 13. De la organización general de la actividad de la Sala de Coordinación

La actividad de la Sala de Coordinación se ajustará, en su procedimiento general, a los siguientes requisitos básicos:

1. Las llamadas serán recibidas por los Operadores de Demanda, que recogerán los datos de localización del incidente y procederán a un interrogatorio guiado para la clasificación de las mismas.

2. Clasificada la llamada, el sistema de protocolización indicará uno de los siguientes pasos a realizar:

a) Finalizar la llamada habiéndose generado automáticamente desde el sistema informático una propuesta de movilización de uno o varios recursos, o bien

b) Traspasar la llamada a un Técnico Sectorial para:

- profundizar el interrogatorio,
- responder una consulta técnica,
- dar teleaporte técnico mientras llegan los recursos (ayuda al usuario por parte del Técnico Sectorial mediante consejos telefónicos), o

- facilitar una información al usuario.

3. Si la llamada ha sido traspasada a un Técnico Sectorial, éste asignará, o no, un tipo de recurso según su criterio.

4. En caso de que el tipo de recurso haya sido asignado directamente por el protocolo a partir del interrogatorio del Operador de Demanda, la determinación del recurso concreto y su movilización será realizada por el Operador de Respuesta sectorial o, en su defecto, por el Técnico Sectorial correspondiente (en el caso de que el sector no disponga de Operador de Respuesta).

5. El seguimiento de los recursos de un sector será responsabilidad del correspondiente Técnico Sectorial, ayudado, si es el caso, por su correspondiente Operador de Respuesta. En dicho seguimiento se incluirá tanto el aspecto cronológico (registro de los tiempos parciales), como el cualitativo (registro de los diferentes datos que expliquen lo que ha ido sucediendo con el desarrollo del servicio así como su forma de finalización).

6. La función del Jefe de Sala se centrará en la coordinación intersectorial, debiendo permanecer atento a la

evolución de cada uno de los incidentes, interviniendo sólo cuando sea precisa la coordinación entre sectores, o indicando a los Técnicos Sectoriales que se precisa alguna anotación o registro en algún incidente. En ningún caso intervendrá en decisiones técnicas de los sectores.

Artículo 14. Del horario y la turnicidad

1. El horario del personal, tanto propio como de otras instituciones, que trabaje en la Sala de Coordinación será por turnos, que se ajustará, en el caso del personal propio, a lo dispuesto en el artículo 18 del IV Convenio Colectivo del personal laboral al servicio de la Junta de Extremadura.

2. La turnicidad se establecerá de forma que garantice una prestación más eficaz y eficiente del servicio.

3. Los cambios de turno se realizarán bajo el principio de actividad-continua de la Sala de Coordinación. Por ello, cada persona del turno saliente deberá poner en conocimiento de su homólogo entrante toda la información relevante, de lo sucedido en su turno o en anteriores, que deba conocer para garantizar esta continuidad. Esta información se realizará por escrito mediante la anotación de la misma en los diferentes libros de incidencias. Los cambios de turno o relevos deberán realizarse en tiempo y de forma que no interfiera en la actividad de la Sala de Coordinación.

4. Se establecerán los libros de incidencias que sean precisos, pero, al menos, uno por grupo: Jefes de Sala, Operadores de Respuesta, Operadores de Demanda, Técnicos Sectoriales de Seguridad (Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Policías Locales), Técnicos Sectoriales de Salvamento y Extinción de Incendios, Técnicos

Sectoriales de Sanidad y Operadores de Respuesta de Cruz Roja.

5. El personal del turno saliente no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta la llegada del personal entrante, sin que ello suponga menoscabo de los derechos que, como trabajador, le correspondan.

6.- Por necesidades del servicio podrán realizarse los cambios de turno que sean necesarios. En todo caso, deberán contar con la aprobación expresa de la Dirección.

Artículo 15. Del sistema de control de calidad

Con el objeto de detectar y corregir las desviaciones de la actividad del Centro 1.1.2 respecto a las funciones y los principios básicos de actuación establecidos en los artículos 3 y 11 respectivamente, se implantará un sistema de control de calidad basado en los siguientes procedimientos:

a) A través de los Jefes de Sala se establecerá un sistema de explotaciones estadísticas que permitan tener un cuadro de mando mensual con los principales indicadores.

b) Se elaborará un conjunto de explotaciones de datos que permitan, de forma más detallada, analizar la actividad y evolución del servicio, así como estudiar, de forma cuantificada, la relación con las instituciones que mantienen representación permanente en el Centro 1.1.2.

c) Los Jefes de Sala realizarán una actividad de mantenimiento de la calidad mediante el sistema estandarizado de análisis de las conversaciones telefónicas y el comentario de las mismas con los interesados. Estos análisis se realizarán siempre que la actividad de coordinación

lo permita, pero con el objetivo de realizar varios de ellos en cada turno.

d) Periódicamente, los Jefes de Sala presentarán a la Dirección un informe de calidad y actividad que agrupe los indicadores correspondientes a cada una de las funciones establecidas en el artículo 3 y que evalúe el cumplimiento de los principios básicos de actuación establecidos en el artículo 13 en cada uno de dichas funciones.

e) Diariamente los Jefes de Sala emitirán un informe de la actividad del Centro 1.1.2 al Director con los parámetros que éste determine.

Artículo 16. De la comunicación corporativa

1. El Centro 1.1.2 dispone de una imagen corporativa, cuyo logo e imagen se describe en el anexo 1 de este Reglamento.

2. La imagen corporativa del Centro 1.1.2 será de uso obligado en todas las comunicaciones escritas del mismo, así como en cualquier otro tipo de documento.

3. El uso de la imagen corporativa del Centro 1.1.2 no debe impedir que las instituciones que se integran en él, en los términos acordados en el correspondiente convenio, conserven su propia imagen corporativa, especialmente en lo que respecta a la uniformidad.

CAPÍTULO III De las situaciones de emergencia extraordinaria

Artículo 17. De los incidentes

Las situaciones de emergencia extraordinaria en las que debe intervenir el Centro 1.1.2 son las siguientes:

- a) Situaciones de riesgo (situaciones en los que aumenta el riesgo de que se produzcan daños a personas o bienes por sucesos previsibles y organizados).
- b) Situaciones de alarma (situaciones en los que aumenta el riesgo de que se produzcan daños a personas o bienes situaciones naturales adversas).
- c) Accidentes de Múltiples Víctimas.
- d) Catástrofes.
- e) Emergencias medioambientales.
- f) Cualquier otra determinada por los Planes Territoriales y Especiales de Protección Civil de Extremadura.

Artículo 18. Del procedimiento extraordinario

1. Cuando se reciban alertas, informaciones o noticias que adviertan de una situación de riesgo extraordinario o alarma, el Jefe de Sala deberá valorar la situación e informar al Director del Centro 1.1.2 quien, inmediatamente, lo pondrá en conocimiento del Director General de Administración Local e Interior y del titular de la Consejería de Presidencia para la activación o no del correspondiente Plan de Actuación, que se iniciará con la activación de los niveles de estado o situación en los que se sitúa al Centro 1.1.2 de acuerdo con lo establecido en el correspondiente Plan General de Actuación del Centro 1.1.2 de Extremadura y Planes de Protección Civil.
2. Toda la información se centralizará en el Jefe de Sala, al que deberá informar todo el personal presente de cualquier nuevo dato o variación en los existentes. El Jefe de Sala integrará toda la información recibida y la facilitará a los Técnicos Sectoriales.

3. Una vez se haya decidido que el Centro 1.1.2 se halla en un determinado estado o nivel de situación extraordinaria se procederá a:
 - a) Avisar a todo el personal de la Sala indicándoles el tipo y nivel de situación extraordinaria que se ha producido.
 - b) Si se ha tomado la decisión de activar un Plan de Actuación, se repartirá un ejemplar de éste a todo el personal de la Sala.
 - c) Alertar al personal no presente, si procede en el correspondiente plan, del nivel de situación extraordinaria en que se encuentra el Centro 1.1.2.
 - d) Los Técnicos Sectoriales deberán realizar una rápida evaluación de los recursos de su sector, así como recoger la máxima información que puedan obtener sobre el incidente.
4. El Director del Centro 1.1.2 asumirá directamente la responsabilidad de la coordinación operativa en los términos indicados por la dirección estratégica, comunicándolo expresa y directamente al Jefe de Sala de turno.
5. En una situación extraordinaria se distinguirá la dirección estratégica de la coordinación operativa. La primera consistirá en la determinación general de las líneas de actuación estratégica y las prioridades generales, mientras que la segunda consistirá en la materialización de estas líneas de dirección en órdenes operativas y recepción y transmisión de información.
6. La dirección estratégica se realizará desde la Sala de Crisis del Centro 1.1.2 o desde las dependencias que el titular de la Consejería de Presidencia habilite al efecto. La Coordinación Operativa se realizará desde la Sala de Coordinación del 1.1.2.

CAPÍTULO IV De las normas de conducta

Artículo 19. De la responsabilidad

1. Será responsabilidad del Jefe de Sala, durante su turno de trabajo, velar por el cumplimiento de las normas descritas en este capítulo, así como poner en conocimiento de la Dirección del Centro 1.1.2 cualquier incumplimiento de las mismas.
2. Dicha responsabilidad podrá ser asumida directamente por la Dirección, cuando así le sea comunicado al Jefe de Sala de turno.

Artículo 20. De las instrucciones y los procedimientos

Constituye una obligación de la totalidad del personal que preste sus servicios en la Sala de Coordinación del Centro 1.1.2 el mantenerse permanentemente informado de las instrucciones y los cambios en los procedimientos habidos fuera de su turno de trabajo. Para ello deberán indicarse estos cambios en el libro de incidencias, que todo el personal deberá leer al incorporarse a su turno de trabajo.

Artículo 21. Del acceso a la Sala de Coordinación

1. Como norma general no se permitirá el acceso a la Sala de Coordinación del personal que no se encuentre de turno, salvo que sea preciso para una actividad concreta necesaria para el servicio y que sea imprescindible realizarla dentro de la Sala. En todo caso, el acceso a la Sala deberá ser autorizado por el Jefe de Sala que esté de turno.
2. El acceso a la Sala de Coordinación de los visitantes, debidamente autorizados por la Dirección del Centro 1.1.2, se realizará en pequeños grupos y con las condiciones de silencio que eviten la

distracción en la actividad de la misma. En todo caso, las explicaciones necesarias a los visitantes se realizarán desde la Sala de Descanso, permaneciendo en la Sala de Coordinación sólo el tiempo imprescindible.

3. Queda prohibido el acceso al Centro 1.1.2 (incluida área de dirección y administración) del personal ajeno al mismo fuera del horario habitual de oficina de la Administración (laborables de 8 a 15 horas), excepto en caso de actividades de mantenimiento debidamente autorizadas.
4. Los representantes de las Centrales Sindicales podrán acceder al Centro, en los supuestos y condiciones previstas en la Ley Orgánica de Libertad Sindical, y resto de legislación complementaria así como en el Acuerdo de Derechos Sindicales, sin que en ningún caso pueda interrumpirse la actividad normal del centro.
5. El control de accesos lo realizará, en el horario laboral, el personal de administración. Fuera de este horario lo realizará la persona que determine el Jefe de Sala.

Artículo 22. De la permanencia en la Sala de Coordinación

1. No se permitirá la permanencia en la Sala de Coordinación de ninguna persona que no se encuentre prestando servicio o esté debidamente autorizada por la Dirección.
2. No está permitido abandonar la sala durante el turno de trabajo, con excepción de las salidas a la Sala de Descanso o en casos extraordinarios bajo la autorización del Jefe de Sala.
3. Los Jefes de Sala tendrán en cuenta las especiales características del servicio,

autorizando cuantas salidas considere necesarias.

4. El personal permanecerá, dentro de la Sala de Coordinación, en su puesto de operación y el abandono del mismo sólo se realizará con la autorización del Jefe de Sala.

5. No se permitirá en la Sala de Coordinación ninguna actividad que pudiera condicionar la rápida atención del incidente o el normal funcionamiento de la Sala.

Artículo 23. Del vestuario

1. Todo el personal vestirá el uniforme de la institución a la que pertenezca y según determine su régimen interno.

2. El vestuario del personal dependiente de la Junta de Extremadura, que preste servicio en el Centro 1.1.2, será determinada por la Consejería de Presidencia, de acuerdo con lo previsto en el Convenio Colectivo.

3. Sobre el vestuario reglamentario, el personal de los distintos cuerpos y servicios podrán lucir los emblemas, insignias o condecoraciones que le sean propios y reglamentarios.

4. Todo el personal que se encuentre prestando servicio en el Centro 1.1.2 se hallará, durante la jornada de trabajo, perfectamente identificado mediante tarjeta identificativa del Centro 1.1.2 prendida de la prenda superior del uniforme o vestuario.

Artículo 24. Del nivel de ruido

Todo el personal se esforzará para reducir el nivel de ruido existente en la Sala de Coordinación al mínimo. Para ello se hablará siempre en un tono bajo y se utilizarán los sistemas de telefonía interior para comunicarse con el resto de personal de la Sala. Se evitará la

comunicación entre áreas de la Sala de forma directa o mediante gestos.

Artículo 25. Del tabaco, las bebidas y otras actividades

1. En el interior de la Sala de Coordinación está prohibido fumar, comer y beber. También están prohibidos los juegos de ordenador u otro tipo de juegos, así como la lectura de publicaciones no relacionadas directamente con el puesto de trabajo que se desempeña.

2. En la Sala de Descanso, prevista para cortos períodos de descanso durante el turno de trabajo, que sumarán 20 minutos diarios y que se realizarán, de forma escalonada de un trabajador por cada área, y en ningún caso prevista como lugar natural para mantenerse a la espera de intervención telefónica, se podrá:

- a) Comer y beber, salvo bebidas alcohólicas, prohibidas en la totalidad de las dependencias del Centro 1.1.2.
- b) Fumar, en su caso, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento.

CAPÍTULO V Del régimen disciplinario

Artículo 26. De la responsabilidad

1. El incumplimiento de las normas contenidas en este Reglamento conllevará la aplicación del régimen disciplinario vigente en los distintos convenios o normativa de cada uno de los grupos profesionales o institucionales integrantes del Centro 1.1.2.

2. Para ello, la Dirección del Centro 1.1.2 pondrá en conocimiento de los responsables de los distintos organismos cualquier incidencia producida que afecte al cumplimiento de las normas contenidas

en este Reglamento. Si lo considera oportuno, podrá realizar, por sí o encargándolo a un Jefe de Sala, los expedientes informativos que considere oportuno cuando tuviera conocimiento de un hecho que puede representar una conducta sancionable.

3. El procedimiento sancionador (realización de los expedientes, procedimiento general, tipificación de las conductas, propuesta y alcance de las sanciones, aplicación de las mismas y recursos) se atenderá a lo que cada grupo profesional tenga reglamentado en su institución de procedencia.

4. La tipificación de las infracciones y sanciones se realizará de acuerdo con lo que cada grupo de personal tenga estipulado en su convenio laboral o regulación de función pública.

TÍTULO III DE LA GESTIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Artículo 27. Del registro de actividad

1. 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.
2. 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.
3. El teléfono del alertante debe considerarse confidencial. Como

norma general, el mismo no será facilitado por el personal que trabaja en el Centro 1.1.2, salvo en caso de urgente necesidad y para garantizar la rápida y mejor atención al incidente de los servicios que intervienen, y previa autorización del Jefe de Sala.

Artículo 28. De los ficheros

1. Se crean dos ficheros complementarios automatizados de carácter personal en el Centro 1.1.2 cuya finalidad es la de recoger y guardar los datos necesarios para la actividad del servicio y control de la misma.
2. El primer fichero será de datos alfanuméricos y contendrá los datos de actividad del servicio y los necesarios para su gestión.
3. El segundo fichero será de voz y contendrá las grabaciones de todas las comunicaciones de la Sala de Coordinación.

Artículo 29. De los datos

Los datos que se registrarán son los que aportarán los accertantes del servicio cuando llamen al mismo requiriendo una intervención de éste, los recursos intervinientes cuando faciliten información sobre el desarrollo del incidente, personal del propio servicio – sobre su actuación en los incidentes o por actividades de recogida de datos que les sean encomendadas– y las empresas de suministros básicos, ya sea porque estén obligadas a aportarlos o porque por motivos de mayor seguridad pública lo estimen conveniente.

Artículo 30. Del procedimiento

El procedimiento de recogida de datos serán las manifestaciones espontáneas de

los usuarios del servicio, las respuestas que éstos realicen a las preguntas de los Operadores, el trabajo de realización de los mapas de riesgo o catálogos de medios y las bases de datos de los operadores telefónicos que permitan unir una dirección a un número telefónico para aportar una más pronta ayuda.

Artículo 31. De la estructura básica

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.

Artículo 32. De la cesión

Los datos recogidos no podrán cederse a terceros, excepto en las causas en que la legislación vigente así lo exija. Sí podrán usarse los datos en estudios estadísticos de forma despersonalizada.

Artículo 33. Del órgano

El órgano de la Administración responsable de los ficheros es la Dirección General de Administración Local e Interior.

Artículo 34. De los derechos

Los derechos reconocidos en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su desarrollo normativo posterior, en cuanto a acceso, rectificación, cancelación y oposición pueden ser ejercidos ante la Dirección del Centro 1.1.2, o a su correspondiente alzada administrativa, sin perjuicio de los derechos que se pudiera ejercer por la vía Judicial.

Artículo 35. Del nivel de seguridad

Debido a la naturaleza de los datos contenidos en estos ficheros y, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, el nivel de seguridad establecido para su tratamiento será el correspondiente al nivel alto.

Artículo 36. De la confidencialidad

La confidencialidad de los datos recogidos en estos ficheros obliga a todo el personal que preste sus servicios en el Centro 1.1.2, así como al personal de las empresas que, por motivos de asistencia técnica, pudiera tener acceso a estos datos.

DISPOSICIÓN FINAL **Única**

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

En Mérida, a 11 de enero de 2002.

La Consejera de Presidencia,

Este documento ha sido descargado de www.belt.es "Portal de los Profesionales de la Seguridad"

MARÍA ANTONIA TRUJILLO
RINCÓN