



**Ajuntament
de Mataró**

Sistema Intern d'Atenció a Situacions d'Urgències



Ajuntament
de Mataró

Sistema intern d'atenció a situacions d'urgències

Sistema corporatiu que respon als principis del model de gestió de l'Ajuntament i que pretén organitzar i garantir els recursos i la capacitat operativa interna de l'organització per atendre situacions d'urgència, en moments de nul·la activitat (tardes, nits i festius).



Actors I

 **1. Comitè Municipal d'emergències**



CECOPAL: Òrgan de màxima responsabilitat del Pla Bàsic d'Emergències Municipal (PBEM), presidit per l'alcalde actua d'assessor d'aquest, de centralitzador d'informació, d'analista de les situacions, coordinador i definidor d'instruccions operatives, etc.
Format per: **Responsable municipal (alcalde)**, Consell Assessor i Gabinet d'informació.

2. Directiu de guàrdia

3. Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)

4. Operador genèric

5. Responsable activació dispositius

6. Operador específic

7. Responsable operatiu de guàrdia

8. Cap de Servei

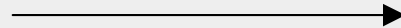


Actors II

1. Comitè Municipal d'emergències



2. Directiu de guàrdia



Directiu municipal (Cap de Departament) que mitjançant un sistema de rotacions resta de guàrdia, és a dir , permanentment localitzable i disponible per a ser informat i atendre les situacions que siguin necessàries.

3. Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)

4. Operador genèric

5. Responsable activació dispositius

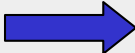
6. Operador específic

7. Responsable operatiu de guàrdia

8. Cap de Servei



Actors III

1. Comitè Municipal d'emergències
2. Directiu de guàrdia
-  3. **Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)**
4. Operador genèric
5. Responsable activació dispositius
6. Operador específic
7. Responsable operatiu de guàrdia
8. Cap de Servei

És l'actor que centralitza la informació i activa en primera instància els dispositius corresponents. Aquest òrgan juga un paper cabdal en centralitzar i proporcionar informació a la resta d'operadors, així com a instrument de comunicació, coordinació i seguiment en temps real.

Telèfons: 092
93.758.23.33 (des de tlf. mòbil o fora del municipi)

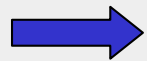


Actors IV

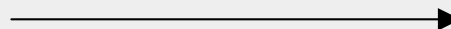
1. Comitè Municipal d'emergències

2. Directiu de guàrdia

3. Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)



4. Operador genèric



Són els serveis especialitzats en urgències, 24 hores i 365 dies a l'any, que habitualment actuen en quasi tota la casuística d'urgència, qualsevol que sigui l'àmbit o la naturalesa del cas. Els operadors són:

- Servei de Policia Local
- Servei de Protecció Civil
- Altres serveis externs : bombers i ambulàncies

5. Responsable activació dispositius

6. Operador específic

7. Responsable operatiu de guàrdia

8. Cap de Servei



Actors V

1. Comitè Municipal d'emergències
2. Directiu de guàrdia
3. Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)
4. Operador genèric
- 5. Responsable activació dispositius**
6. Operador específic
7. Responsable operatiu de guàrdia
8. Cap de Servei

→ És la persona responsable d'activar els dispositius establerts en el Sistema Intern d'Atenció a Urgències. Habitualment aquesta persona coincidirà amb el responsable del grup de Policia Local en servei en aquell moment.



Actors VI

1. Comitè Municipal d'emergències
2. Directiu de guàrdia
3. Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)
4. Operador genèric
5. Responsable activació dispositius
- ➔ 6. Operador específic** →
7. Responsable operatiu de guàrdia
8. Cap de Servei

Són aquells serveis municipals que, segons l'àmbit o naturalesa del cas subjecte a urgència, poden ser requerits per a què intervinguin.

Aquests operadors són:

- Servei de Manteniment i Serv. Mpals.
- Serveis Socials
- Serveis Presidència (Premsa i Protocol)
- Serveis jurídics, econòmics i de RH
- Sanitat
- Servei de Llicències
- Servei d'Atenció Ciutadana
- Servei Relacions Ciutadanes



Actors VII

1. Comitè Municipal d'emergències
2. Directiu de guàrdia
3. Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)
4. Operador genèric
5. Responsable activació dispositius
6. Operador específic
- 7. Responsable operatiu de guàrdia**
8. Cap de Servei

És la persona responsable del servei catalogat d'operador específic, en el moment en què s'activa el protocol d'atenció a urgències.

Aquest càrrec és rotatiu entre el personal del servei. Requisits:

- Suficients coneixements tècnics sobre el servei
- Capacitat suficient per decidir o cercar decisions
- Possibilitat de fer acte de presència en menys d'1 hora des de l'avís.



Actors VIII

1. Comitè Municipal d'emergències
2. Directiu de guàrdia
3. Central Receptora d'Alarmes (CRA - 092)
4. Operador genèric
5. Responsable activació dispositius
6. Operador específic
7. Responsable operatiu de guàrdia

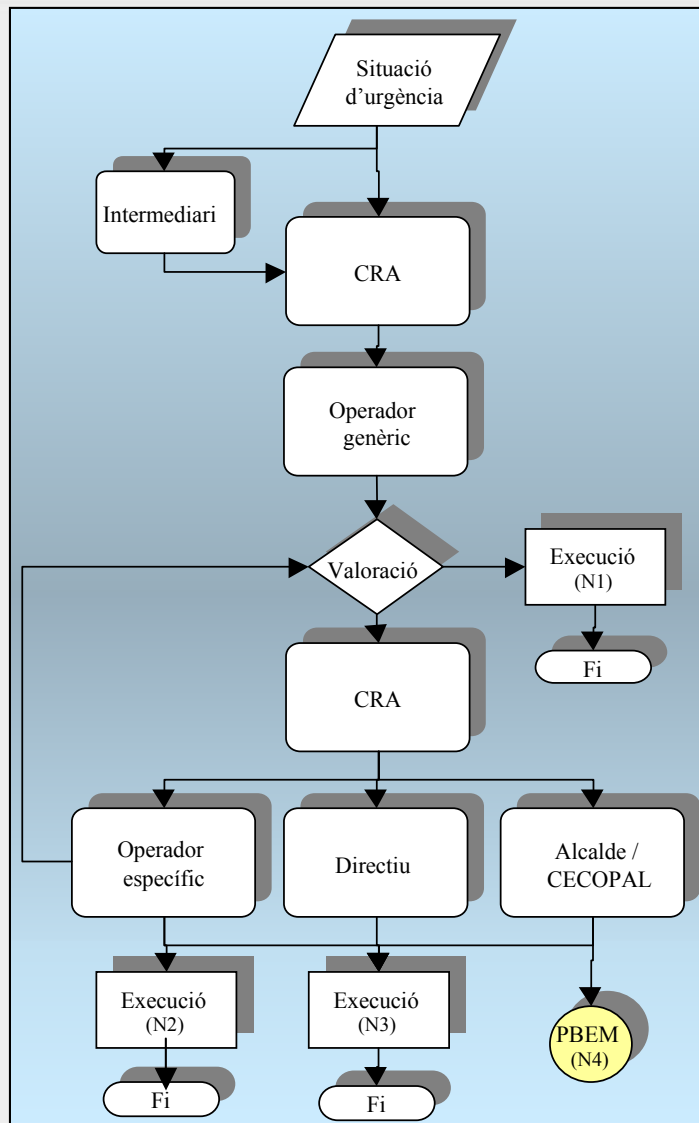
 **8. Cap de Servei** →

Són càrrecs d'alt comandament que com a tal tenen assignada disponibilitat fora de la jornada laboral, per atendre situacions d'urgències. Segons les circumstàncies podrien actuar si és requerit com a:

- Directiu de guàrdia
- Responsable operatiu



Esquema de funcionament



La situació d'emergència és coneguda directament perquè els afectats avisen a la Central Receptora Alarmes - 092 (CRA) o aquest se n'assabenta a través d'un intermediari (altre administració, ...).

La CRA dona avís a un dels operadors genèrics (Policia Local, Bombers,...) i aquests valoren la situació. Si és de **nivell 1**, l'assumeixen, si no comuniquen a la CRA la necessitat d'intervenció com a mínim d'un operador específic.

La CRA requereix la intervenció i valoració de l'operador específic, si no sobrepassa el **nivell 2** aquest actua, i si no és així comunica a la CRA que la situació pren rellevància i requereix a d'altres operadors. En aquest moment s'activen els dispositius de **nivell 3** (el directiu de guàrdia i varis operadors específics). El directiu de guàrdia informa a l'alcalde.

Paral·lelament, la situació (**nivell 4**) pot requerir l'activació del Pla Bàsic d'Emergència Municipal (PBEM), el qual és activat pels dispositius definits en el mateix i comandat pel CECOPAL (Comitè Municipal d'Emergències).



Catalogació situacions d'urgències (I)

Taula catalogació situacions d'urgències:

Situacions d'alerta	Característiques				
	Operador genèric	Afectats sota risc	Intervenció Operador específic	Impacte Social	Dispositius de ciutat i inter-administratius
Nivell 1 (avís)	Si	No/Si	No	No	No
Nivell 2 (alerta)	Si	Si	Si	No	No
Nivell 3 (emergència)	Si	Si	Si	Si	No
Nivell 4 (emergència PBEM)	Si	Si	Si	Si	Si



Catalogació situacions d'urgències (II)

Taula rols / situacions d'urgències:

	CRA *	Operador genèric (OG)	Operador específic (OE)	Directiu guàrdia (DG)	CECOPAL	Alcalde
Nivell 1 (avís)	Rep informació , registra i informa a OG (pot a OE)	Rep informació i actua	Pot ser informat	-	Alguns integrants poden rebre informació	-
Nivell 2 (alerta)	Registra i informa a OG i a OE (pot a DG)	Rep informació i actua	Alguns reben informació i actuen	Pot informació i podria actuar	Alguns integrants poden rebre informació	-
Nivell 3 (emergència)	Registra i informa a OG, OE i DG (pot a CME)	Rep informació i actua	Tots reben informació i alguns actuen	Rep informació, informa a l'alcalde i actua	Es rep informació i s'alerta	Se l'alerta
Nivell 4 (emergència PBEM)	Registra i informa a tothom	Rep informació i actua	Tots reben informació i actuen	Rep informació i actua	S'activa i pren la direcció i coordinació	Responsable de l'emergència

(*) Cal dir que en tots els casos i actuacions de qualsevol dels actors sempre cal informar al CRA, amb l'objectiu de registrar i centralitzar la informació per facilitar el seguiment, la coordinació i les valoracions a posteriori.



Catalogació situacions d'urgències (III)

Definicions:

Nivell 1 (avís): situació d'urgència de petites dimensions que no té impacte social, que no requereix la intervenció d'operadors específics i que pot comportar afectats sota risc, però no necessàriament. Tot i això, aquestes situacions cal registrar-les i podrien ser informades als operadors específics que poguessin ser necessaris en el cas que la situació evolucionés cap a un estat d'alerta.

Nivell 2 (alerta): situació d'urgència de petites dimensions que no té impacte social, però que requereix de la intervenció d'algun operador específic i que comporta afectats sota risc.

Nivell 3 (emergència): situació d'urgència de petita o mitjana dimensió que té impacte social, que requereix la intervenció d'algun o tots els operadors específics i que comporta afectats sota risc.

Nivell 4 (emergència PBEM): situació d'urgència de grans dimensions que té impacte social, que requereix la intervenció d'algun o tots els operadors específics, que comporta afectats sota risc i que implica activar el Pla Bàsic d'Emergència Municipal, requerint la intervenció de dispositius interadministratius i a nivell de ciutat.



Catalogació situacions d'urgències (IV)

Definicions:

Afectat: persona o col·lectiu subjecte a les conseqüències resultants de la situació d'urgència i que en el moment de la intervenció no està subjecte a cap risc, perquè les conseqüències resultants ja han esdevingut i ha desaparegut el risc.

Afectat sota risc: persona o col·lectiu subjecte a les conseqüències resultants de la situació d'urgència i que en el moment de la intervenció està subjecte a risc, ja sigui perquè està sotmès a conseqüències físiques o psicològiques o perquè està en una situació potencial de patir-les. (un afectat que ha causat defunció no es consideraria *afectat sota risc*).

Impacte social: tot aquell esdeveniment que pot produir una alteració de l'estat i comportament habitual de la ciutadania, ja sigui des de una modificació de l'opinió pública fins a un estat general de pànic.



Disponibilitat I

- L'Ajuntament entén i planteja la disponibilitat de la següent manera:

Situacions en què els ocupants de determinats llocs de treball han de ser **localitzables i ràpidament al servei** de la Corporació fora de la jornada laboral. Podran ser reclamats al seu lloc com a conseqüència de situacions excepcionals o circumstàncies organitzatives especials, sense poder al·legar l'esgotament de la jornada ordinària.

- Requeriments:

- **Localitzable:** Disposar de telèfon mòbil o altre instrument de comunicació actiu les 24 hores (veure instruments de comunicació)
- **Ràpidament al servei :** Estar en situació de fer acte de presència abans d'un hora des de l'avís.



Disponibilitat II

- Llocs que han de tenir assignada la disponibilitat:

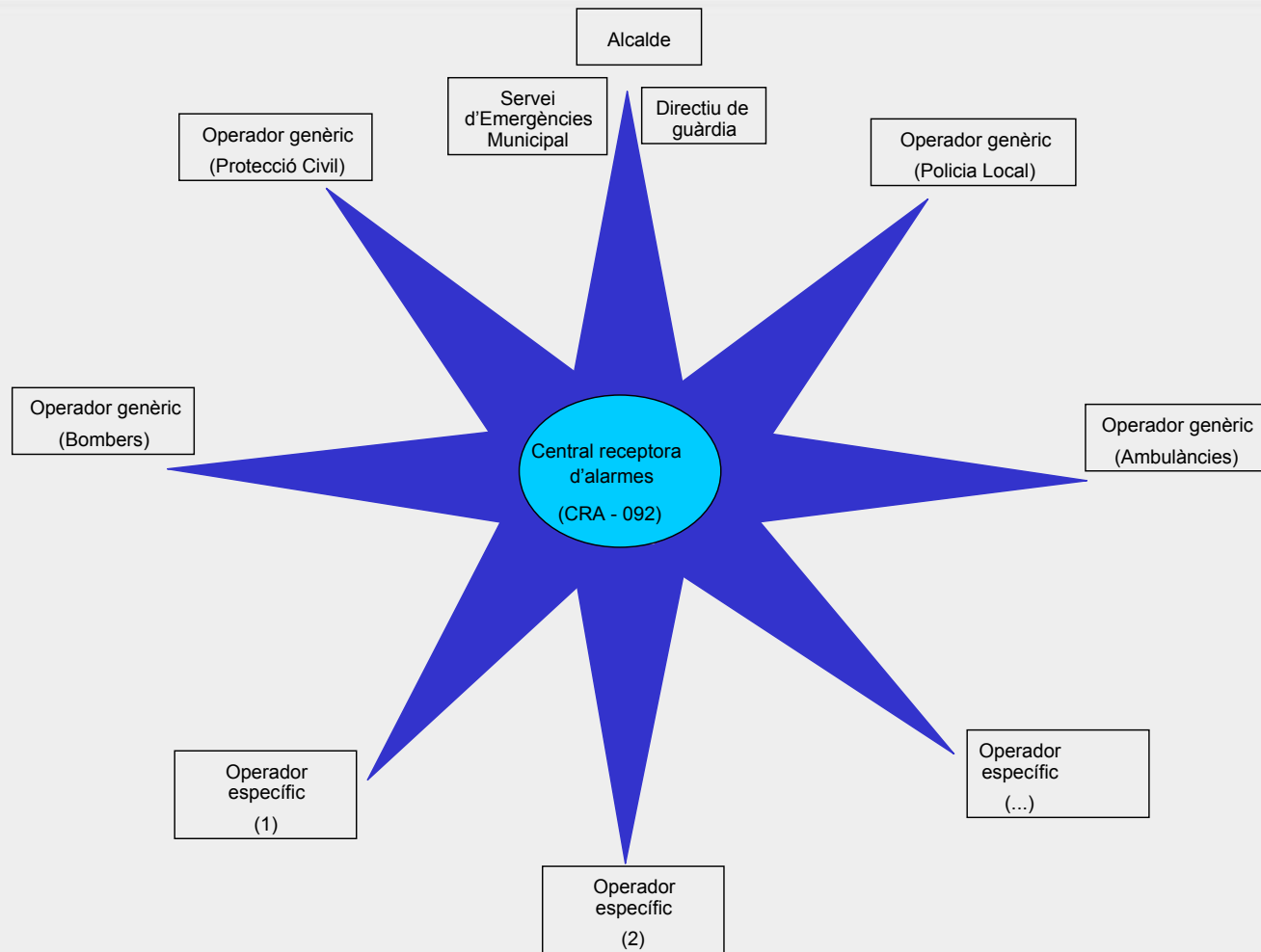
- **Caps de Departament**
- **Caps de Servei**, que així ho tinguin definit
- **Caps de Secció**, excepcionalment
- Alguns llocs específics:
 - **Llocs de treball de guàrdia** (assignació temporal)
 - **Responsable de Relacions Públiques i Protocol**
 - **Cap de Premsa**
 - **Xofer de l'alcalde**

- Graus disponibilitat:

1. **Localitzable**: situació en què la persona només cal que estigui localitzable per ser informat i resoldre qüestions no presencialment.
2. **Presència requerida**: inclou el punt anterior, però a més cal que la persona faci acte de presència un cop requerits els seus serveis.



Comunicació: Organigrama de comunicacions





Comunicació: Instruments de comunicacions I

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- Emissora
- 010
- OFIAC

Assignats a ocupants de llocs de Caps de Servei i Caps de Departament (fonamentalment). Donada la naturalesa d'alts comandaments i de disponibilitat exigida, aquests telèfons es consideren activats les 24 hores, fora d'horari laboral per atendre les urgències que sigui necessari.



Comunicació: Instruments de comunicacions II

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- Emissora
- 010
- OFIAC



És el que té assignat el directiu que en període donat resta de guàrdia de manera específica per atendre situacions d'urgències. Aquest és el telèfon de l'alta direcció que es garanteix que estarà activat i amb capacitat de comunicació en tot moment mentre duri la guàrdia.



Comunicació: Instruments de comunicacions III

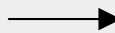
- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- **Telèfons mòbils d'urgència** →
- Directori telefònic de responsables
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- Emissora
- 010
- OFIAC

Són telèfons impersonals, és a dir sense nom fix, assignats als grups i equips dels operadors específics i que sempre són actius i amb capacitat de comunicació mentre dura la situació de guàrdia per atendre urgències. De la mateixa manera que s'assigna el càrrec de responsable operatiu de guàrdia, aquest telèfon de forma rotativa va canviant de mans.



Comunicació: Instruments de comunicacions IV

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables**
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- Emissora
- 010
- OFIAC



Llistat dels números de telèfon dels responsables i operadors implicats en el Sistema Intern d'Atenció a Urgències. Element fonamental del sistema de comunicació, la de disposar de manera actualitzada en tot moment la CRA, el CME, el directiu de guàrdia, el responsable operatiu de guàrdia i els operadors genèrics.

(*) Es podria considerar la programació en memòria dels telèfons mòbils corporatius implicats en el present sistema amb aquest llistat.



Comunicació: Instruments de comunicacions V

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables
- **092 - 93 758 2(3 33)** →
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- Emissora
- 010
- OFIAC

Telèfon de la CRA amb un funcionament de 24 hores 365 dies a l'any. Aquest és l'instrument central de comunicació, per on cal que circuli tota la informació, on es reben les directrius i s'activen els dispositius. Com la resta de telèfons, però especialment aquest, ha de tenir garantida la continuïtat de la comunicació, per sobre de possibles talls de subministre elèctric.
(092) només per trucades des de telèfon fix dins de Mataró.



Comunicació: Instruments de comunicacions VI

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)**
- Emissora
- 010 - 906 310 010
- OFIAC

→
Servei d'assistència tècnica per garantir el correcte funcionament del sistema informàtic. Aquest és considerat un sistema clau de suport, donat que és una eina de gestió de la informació important per a la CRA i un recurs per a poder accedir en qualsevol moment a una enorme quantitat d'informació en temps real (Internet i intranet) i també com a instrument de comunicació (e-mail).



Comunicació: Instruments de comunicacions VII

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- **Emissores** →
- 010 - 906 310 010
- OFIAC

Instrument de comunicació mòbil per ones ràdio. Tots els operadors genèrics disposen d'una emissora: Policia Local i Protecció Civil com a municipals) i també en disposa els Serveis de Manteniment i Serveis Municipals.



Comunicació: Instruments de comunicacions VIII

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- Emissora
- 010 - 906 310 010
- OFIAC

Telèfon en funcionament 24 hores i 365 dies a l'any. Pren especial importància com a instrument de comunicació amb la ciutadania per atendre consultes referents a la situació d'urgència. En situacions extraordinàries podria ser utilitzat com a instrument actiu de comunicació externa.

Hauria de tenir garantida la continuïtat de la comunicació, per sobre de possibles talls de subministre elèctric.

(010) només per trucades des de telèfon fix dins de Mataró.



Comunicació: Instruments de comunicacions IX

- Telèfons mòbils de càrrecs
- Telèfon mòbil de directiu de guàrdia
- Telèfons mòbils d'urgència
- Directori telefònic de responsables
- 092
- Sistema informàtic (Helpdesk)
- Emissora
- 010 - 906 310 010
- OFIAC →

Oficina d'informació presencial a la ciutadania en situacions d'urgències. Pot operar des de la seu central (Casa Gran) o pot desplegar-se o situar-se en el punt del territori que es cregui més adient. També actua com a centre de coordinació de les persones que es presentin com a voluntaris per col·laborar en tasques.



Pla de treball - curt termini

Codi	Protocol	Àmbit	Responsable	Prioritat
PR-SU-001-G	Protocol sistema de guàrdies	Protecció Civil	Montse Font	1
PR-SU-003-G	Protocol d'organització de torns de vacances i festius	Recursos Humans	Carles Àrias	1
PR-SU-004-G	Protocol d'actualització informació	Protecció Civil	Montse Font	1
PR-SU-005-E	Protocol d'urgència de Manteniment i Serveis municipals	Mateniment	Joan Campmajó / Ferran Angel	1
PR-SU-006-E	Protocol d'urgència Sanitat	Sanitat	Àngels Cantos	1
PR-SU-007-E	Protocol d'urgència de Llicències	Llicències	Ricardo Baró	1
PR-SU-008-E	Protocol d'urgència del Servei de Serveis socials	Serveis Socials	Àngels Cantos	1
PR-SU-002-G	Protocol de recepció d'incidències i activació de dispositius	Polícia Local	J.F.G. Cernuda	2
PR-SU-009-E	Protocol d'urgència de Premsa i Protocol	Premsa i Protocol	Joana Viñas	2
PR-SU-010-E	Protocol d'urgència d'Atenció Ciutadana i Relacions Ciutadanes	Hisenda / OFIAC	M. Àngels Briansó Pilar Soler	2
PR-SU-011-E	Protocol d'urgència jurídic – econòmic	Interior i Hisenda	Interventor - Secretari	2