

La Llei del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya

Josep Ramon Mora

Director General de Protecció Civil

Cap a un nou model de gestió de les emergències

El passat 18 de juliol, el darrer Ple del Parlament de Catalunya d'aquest període de sessions va aprovar per unanimitat de tots els grups parlamentaris l'anomenada Llei del 112. Aquesta nova Llei representa un pas endavant en la millora del serveis d'urgències de Catalunya.

Aquesta Llei presenta, com a fet diferencial important, la incorporació de la gestió del servei de forma directe. Aquest model ha de permetre una millor coordinació i eficàcia en la resposta davant les emergències que s'esdevinguin. Fins a aquest moment el servei era només d'atenció de la trucada i la conseqüent derivació al telèfon pertinent segons la matèria. A partir d'ara, la gestió de la trucada no es deriva a un altre centre de trucades, sinó que directament el gestiona el servei d'urgències que ha d'assistir l'emergència en qüestió.

Aquest model de gestió d'urgències farà que es millori de forma ostensible el servei d'emergències, així com la coordinació entre els diferents agents que han d'intervenir en la resolució de les emergències.

La Llei del 112 neix per complir una sèrie de directives europees sobre el servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques. D'altra banda, en la Decisió 91/396/CEE ja es determinava l'obligació d'incorporar el telèfon 112 en les respectives xarxes telefòniques dels estats membres de la Unió Europea.

A més, l'Estatut d'autonomia de Catalunya ja preveu diferents títols competencials que atribueixen a la Generalitat l'atenció i la gestió de les situacions d'urgència i d'emergència, com ara la seguretat pública, l'organització de la policia de la Generalitat – Mossos



Logotip del Telèfon d'Emergències 112.

Foto: Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.



d'Esquadra, la coordinació de les policies locals, la prevenció i l'extinció d'incendis i salvaments, la protecció civil, i la sanitat i la salut pública.

Però, a banda de l'imperatiu legal, és voluntat d'aquest Govern l'assoliment d'un nou model de gestió de les emergències que permeti una resposta ràpida, senzilla, eficaç i coordinada a les peticions urgents d'assistència de la ciutadania de Catalunya.

Amb aquesta Llei també es crea el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència. Aquest Centre ha de ser l'instrument encarregat de rebre i atendre avisos que es facin al 112, i des del qual s'han de portar a terme els requeriments d'assistència material que es considerin pertinents als centres directius, als organismes i a les entitats competents en cada matèria.

Aquest Centre integrat ha de servir per millorar la coordinació i la interacció amb els diferents serveis i cossos operatius que intervenen en els processos de gestió de l'emergència i la protecció civil en el territori de Catalunya.

En aquest sentit, cal destacar entre les funcions del centre d'emergències la d'identificar, tractar i avaluar les trucades rebudes al número 112, segons la urgència o el tipus d'incident; transmetre el requeriment d'assistència als serveis que tinguin la competència de prestar-la materialment; i contribuir, si escau, a la coordinació dels diferents serveis.

També correspon al Centre d'Emergències el seguiment del tractament de l'emergència, així com la coordinació de la informació que es rebi per part dels agents que participin en l'actuació material de l'emergència.

En definitiva, es tracta d'un servei que ha de permetre a qualsevol persona que es trobi a Catalunya tenir garantia de l'existència d'un model d'emergències universal, permanent i gratuït i amb cobertura equitativa a tot el territori de Catalunya. D'altra banda, l'atenció a les trucades es farà en qualsevol dels idiomes oficials a Catalunya i en dos idiomes oficials a la Unió Europea.

Marc jurídic

El servei públic d'atenció de trucades d'urgència per mitjà del número telefònic 112 ha de ser prestat de forma exclusiva pel Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació que és el que té la competència en matèria de seguretat pública de l'Administració de la Generalitat.

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya es crea com una entitat de dret públic dotada de personalitat jurídica pròpia i amb plena capacitat d'obrar per complir les seves funcions.

Règim sancionador

Per tal de mantenir un bon ús i que no es puguin malbaratar els recursos, ni humans ni materials del servei, s'ha establert un règim sancionador pel qual es castigaran les infraccions en matèria d'atenció i de gestió de trucades d'emergència.

En aquest sentit la Llei ha fet una gradació del que són les diferents sancions, segons la gravetat de la infracció comesa.