

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior  
y Emergencias

**4565 Resolución de 25 de septiembre de 2025, de la Secretaria General de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, por la que se publica el acuerdo entre las Consejerías de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, y de Política Social, Familias e Igualdad para la integración en el servicio de atención de llamadas de emergencia 112-Región de Murcia del dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres víctimas de violencia de género.**

Visto el acuerdo entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias y la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, para la integración en el servicio de atención de llamadas de emergencias 112-Región de Murcia del dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres víctimas de violencia de género, suscrito con fecha de 18 de septiembre de 2025, y teniendo en cuenta que tanto el objeto del acuerdo como las obligaciones establecidas en el mismo, regulan un marco de colaboración que concierne al interés público de esta Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, y a los efectos de lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 56/1996, de 24 de julio, por el que se regula el registro general de convenios y se dictan normas para la tramitación de estos en el ámbito de la administración regional

#### **Resuelvo**

Publicar en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia", el texto del acuerdo entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias y la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, para la integración en el servicio de atención de llamadas de emergencias 112-Región de Murcia del dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres víctimas de violencia de género, cuyo texto es el siguiente:

Murcia, a 25 de septiembre de 2025.—La Secretaria General, María Caballero Belda.

**Acuerdo entre las Consejerías de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, y de Política Social, Familias e Igualdad para la integración en el servicio de atención de llamadas de emergencia 112-Región de Murcia del dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres víctimas de violencia de género**

**Reunidos**

De una parte, el Excmo. Sr. D. Marcos Ortuño Soto, Consejero de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, nombrado por Decreto del Presidente n.º 24/2024, de 15 de julio, y de otra parte, la Excmo. Sra. D.ª M.ª Concepción Ruiz Caballero, Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, nombrada por Decreto del Presidente n.º 33/2023, de 14 de septiembre, en el ejercicio de las funciones que les confiere el artículo 16.2.a) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

**Exponen**

**Primero.-** La Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE, de 29 de julio de 1991, establecía la obligación de los Estados miembros de la Unión Europea de introducir el número telefónico 112, como número de llamada de emergencia único europeo, en las respectivas redes telefónicas públicas, así como en las redes digitales de servicios integrados y las de los servicios públicos móviles.

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 emergencia, 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.-** 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 emergencia a través del número telefónico 112, estableció las condiciones para hacer posible el acceso al servicio de llamadas de emergencia, con el objeto de ordenar la relación entre los operadores de las redes y las entidades que tomarán la decisión de prestar el servicio a través del 112.

El artículo 5 del mencionado Real Decreto establece que la prestación del servicio debe llevarse a cabo por las Comunidades Autónomas que tomen la decisión de establecer los correspondientes centros de recepción de llamadas de emergencia.

**Tercero.-** Mediante el Decreto 67/1997, de 19 de septiembre, por el que se implanta el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, a través del número telefónico 112, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se designa a ésta como entidad prestataria única del mencionado servicio, la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia adoptó la decisión de implantar una plataforma operativa y tecnológica, que diera soporte a la operación del 112 en la totalidad de su ámbito territorial.

**Cuarto.-** El Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio, de Reorganización de la Administración, dispone que la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias es el Departamento de la Comunidad

Autónoma encargado de la protección civil, emergencias; prevención y extinción de incendios y salvamento.

El Decreto n.º 148/2024, de 26 de julio, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, modificado por el Decreto n.º 148/2024, de 26 de julio, entre los cuales se encuentra la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias que ejercerá las competencias en materia de emergencias; protección civil; prevención y extinción de incendios y salvamento, las correspondientes al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas, así como las que le asignen la legislación vigente en la materia, y en particular la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil y la Ley 3/2023, de 5 de abril, de Emergencias y Protección Civil de la Región de Murcia.

Mediante el Decreto 53/2001, de 15 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia, se crea como unidad dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias el Centro de Coordinación de Emergencias, al que le corresponde establecer la plataforma tecnológica y operativa de atención de llamadas a través del número telefónico 112, así como activar de forma coordinada los organismos o entidades de naturaleza pública o privada, cuyos servicios puedan ser requeridos en caso de emergencia, a fin de asegurar la vida o integridad física de las personas y/o sus bienes.

**Quinto.-** El Decreto del Presidente n.º 19/2024, de 15 de julio, de reorganización de la Administración Regional, dispone que la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: asistencia y bienestar social; desarrollo comunitario; promoción, protección y apoyo a la familia e infancia; protección y reforma de menores; políticas de promoción e integración de las personas inmigrantes, de personas con discapacidad, de personas mayores, de promoción de la autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia y en general de protección de personas en situación de emergencia, riesgo o exclusión social, incluida la creación de centros para la atención de los destinatarios de dichas políticas; así como competencias en materia de voluntariado, de gestión de las subvenciones con cargo a la asignación tributaria del 0.7% del Impuesto sobre la renta de las personas físicas, y de parejas de hecho. Asimismo, le corresponde el desarrollo y ejecución de las políticas de la mujer, incluidas las destinadas a combatir la violencia contra las mujeres, y de las políticas contra la discriminación por orientación sexual e identidad de género, sin perjuicio de las que le corresponda a otros departamentos regionales.

El Decreto n.º 238/2023, de 22 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, modificado por el Decreto n.º 3/2024, de 18 de enero, entre los cuales se encuentra la Dirección General de Mujer y Prevención de la Violencia de Género que ejercerá las competencias de impulso, seguimiento, evaluación y, en su caso, gestión de políticas especializadas que contribuyan a la incorporación efectiva de la mujer en la vida social, política, económica y cultural de la Región de Murcia, así como la promoción de programas y estructuras que garanticen la igualdad de

oportunidades de las mujeres, incluido el fomento de la actividad asociativa, de participación y prestación de servicios específicos desde instituciones públicas y privadas y en especial, las medidas relativas a la atención integral, sensibilización y prevención de la violencia contra las mujeres.

**Sexto.-** La violencia contra la mujer es un fenómeno que se ha venido produciendo a lo largo de la historia de la humanidad, permaneciendo oculto y relegado al ámbito privado. Sin embargo, en la actualidad es un problema de ámbito público y social que hay que erradicar por constituir una clara vulneración de los Derechos Humanos y una forma de discriminación basada en el género. La violencia de género incluye un amplio abanico de manifestaciones que van desde la violencia física y el maltrato psicológico, hasta las agresiones sexuales, el aislamiento y el control social de la pareja, la intimidación, la humillación, la coacción, o la extorsión económica. La violencia sexual, es otra forma de violencia contra la mujer que puede manifestarse también fuera del ámbito de la pareja o expareja.

La erradicación de la violencia contra la mujer debe constituir uno de los principales objetivos de los poderes públicos, y para su abordaje completo requiere la implementación de actuaciones multidisciplinarias e interinstitucionales. Estas estrategias deben incidir sobre las distintas fases de la historia del problema, desde su prevención y detección hasta el tratamiento y la recuperación de las alteraciones biopsicosociales que genera.

Dentro de este marco general, las actuaciones de la Dirección General de Mujer y Prevención de la Violencia de Género para erradicar la violencia contra la mujer se articulan esencialmente a través de acciones de sensibilización y prevención. Dichas acciones están destinadas a la población en general y tienden especialmente a incidir en la prevención desde las edades más tempranas. Aunque este tipo de acciones son las más eficaces para la erradicación de la violencia de género, tienen como dificultad que sus resultados se logran a largo plazo. Por este motivo se hace imprescindible que junto a tales medidas de prevención se articulen otras más directas e inmediatas cuyos efectos positivos recaigan sobre las mujeres que, en la actualidad, son víctimas de violencia.

Estas medidas de atención se traducen, esencialmente, en la configuración de un sistema diverso y complementario de recursos de atención orientado hacia las mujeres víctimas de violencia de género y otras formas de violencia, así como a sus hijos e hijas, que desde una perspectiva abierta, flexible y con múltiples niveles de actuación se orienta hacia la atención de las diversas necesidades psicosociales que presentan las víctimas.

**Séptimo.-** La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia dispone de una amplia red de recursos de atención a víctimas de la violencia de género y otras formas de violencia. Gracias a ella, es posible realizar una intervención integral que va, desde la atención a casos de emergencia, hasta una atención integral y gratuita en el terreno jurídico, psicológico y social.

La Red Regional de Recursos de Violencia contra la mujer incluye entre otros, y ocupando un lugar de primer orden, un Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género y otras formas de violencia, en adelante Dispositivo. Se trata de un servicio gratuito, operativo las 24 horas del día los 365 días del año, que presta información y asesoramiento a mujeres tanto víctimas de violencia de género como de violencia sexual, y deriva, en caso necesario al recurso más adecuado proporcionando en situaciones

urgentes una respuesta rápida y eficaz, capaz de articular todos los recursos de protección y atención que puede demandar una mujer víctima.

El Dispositivo es un recurso de atención inmediata al que se derivan las llamadas de mujeres víctimas de violencia de género y otras formas de violencia que marcan el teléfono único de emergencias 112, y se considera una de las vías de entrada más importantes en la Red de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia contra la Mujer de la Región de Murcia, ya que tiene la facultad de articular todas las medidas necesarias para garantizar la atención y protección de cada mujer que hace uso de él.

El servicio, dependiente de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, está compuesto por un grupo de profesionales del trabajo social especializado en violencia contra la mujer. Cuenta con trabajadores/as sociales que realizan atención telefónica en el Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

El objetivo principal de este Acuerdo es incorporar en el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 112-Región de Murcia las llamadas relacionadas con la violencia contra la mujer para que sean atendidas por las trabajadoras sociales del Dispositivo, tanto si la víctima realiza la llamada, como si lo hace otra persona.

**Octavo.-** Con fecha de 3 de noviembre de 2017 se formalizó un primer Acuerdo entre las Consejerías de Presidencia y Fomento, y de Familia e Igualdad de Oportunidades para la integración en el servicio de atención de llamadas de emergencias 112-Región de Murcia del dispositivo de atención telefónica urgente para mujeres víctimas de violencia de género, con un periodo de duración de cuatro años, que fue objeto de prórroga antes de su vencimiento, por otros cuatro años más, sin posibilidad de nueva ampliación.

Por tanto, de conformidad con las competencias de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias y de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, a propuesta de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias y de la Dirección General de Mujer y Prevención de la Violencia de Género,

### **Acuerdan**

#### **Primera.- Objeto.**

El presente Acuerdo tiene por objeto regular las actuaciones conjuntas de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias y de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, para mantener la integración en el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 112-Región de Murcia las llamadas relacionadas con la violencia contra la mujer que sean atendidas por las trabajadoras sociales del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, tanto si la víctima realiza la llamada, como si lo hace otra persona, y con ello:

a) Garantizar una respuesta y atención adecuada a las llamadas que se reciban en el número telefónico 112, asegurando una actuación de los servicios rápida y eficaz, y en su caso, coordinada con los restantes servicios públicos de urgencias/emergencias.

b) Facilitar una coordinación efectiva y contrastable entre las diferentes entidades, departamentos y servicios relacionados con la Seguridad Pública, a través de la utilización compartida de los sistemas, y la integración de sus diferentes dispositivos de comunicaciones e información.

**Segunda.- Mantener la integración al Servicio 112 Región de Murcia.**

La integración se mantendrá de acuerdo a la Propuesta Técnica de Integración que se adjunta al presente Acuerdo y forma parte del mismo a todos los efectos.

Los procedimientos y métodos a través de los cuales se mantendrá la colaboración, se determinarán mediante Protocolos Adicionales de desarrollo del presente Acuerdo, y en los cuales se determinarán, los procedimientos de actuación y las actuaciones formativas de reciclaje que se estimen precisas para una prestación más eficaz del servicio.

**Tercera.- Compromisos de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias.**

La Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias proporcionará a la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, de acuerdo a lo especificado en la Propuesta Técnica de Integración, lo siguiente:

- a) El soporte tecnológico necesario para sustentar el centro y plataforma.
- b) El equipo que se detalla en la propuesta, y el mantenimiento del hardware y software que soporta la conexión al sistema 112-Región de Murcia.
- c) La formación inicial y permanente del personal destinado al Centro de Coordinación de Emergencias 112-RM, que va a operar los equipos y sistemas instalados.
- d) Facilitar toda la información relativa a la operación del sistema que sea relevante para la mejora del mismo, mediante los procedimientos que se establecen en la Propuesta Técnica de Integración al sistema.

**Cuarta.- Compromisos de la Consejería de Política Social, Familias e Igualdad.**

La Consejería de Política Social, Familias e Igualdad, de acuerdo a lo especificado en la Propuesta Técnica de Integración, se compromete, por su parte, a:

- a) Designar una persona en su representación, que desarrollará las funciones de enlace entre el Centro de Coordinación de Emergencias 112-RM Territorial y su unidad, a efectos de elaboración y revisión de protocolos y planificación conjunta de actividades para la Integración y procesos operativos.
- b) Operar el sistema instalado en su totalidad, mediante la dotación del personal necesario para tal misión.
- c) Alimentar las bases de datos del sistema, previa autorización expresa del administrador del mismo, con el fin de mejorar la información residente en el sistema y de Acuerdo a los procedimientos detallados en la Propuesta Técnica.
- d) Cumplir lo previsto en Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como, en su caso, de las respectivas

normas dictadas en su desarrollo. En particular toda persona adscrita al Servicio, que tengan acceso a la información cursada por el sistema, deberá firmar un documento por el que aceptan su obligación a guardar el secreto profesional respecto de la misma, deber que subsistirá aún después de finalizar la relación contractual.

e) Facilitar toda la información relativa a la operación del sistema que sea relevante para la mejora del mismo, mediante los procedimientos que se establecen en la Propuesta Técnica de Integración al sistema.

#### **Quinta.- Financiación.**

De los compromisos generados de la aplicación y desarrollo de las actuaciones contempladas en este Acuerdo no se derivan obligaciones económicas para las partes.

#### **Sexta.- Vigilancia y seguimiento del Acuerdo.**

Para la vigilancia, seguimiento y coordinación de las competencias y funciones que asumen las partes firmantes de este Acuerdo, se constituye un Comité de Seguimiento, cuya función será interpretar y resolver cuantas dudas y discrepancias puedan surgir de su cumplimiento, así como todas aquellas cuestiones que se planteen durante su ejecución.

Su composición será de un representante de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, y otro de la Dirección General de Mujer y Prevención de la Violencia de Género, cuyas identidades quedarán establecidas en la Propuesta Técnica de Integración.

#### **Séptima.- Vigencia.**

El presente Acuerdo entrará en vigor el día 3 de noviembre de 2025, por un periodo de cuatro años. En cualquier momento antes de la finalización del plazo de vigencia previsto, los firmantes podrán acordar unánimemente su prórroga, por un periodo de hasta cuatro años adicionales, o su extinción.

#### **Octava.- Causas de extinción.**

El presente Acuerdo se extinguirá por el transcurso del plazo de vigencia, sin haberse acordado la prórroga del mismo, por acuerdo unánime de los firmantes y por incumplimiento de los compromisos asumidos.

#### **Novena.- Régimen jurídico.**

La relación objeto de este Acuerdo se regirá por las cláusulas estipuladas por las partes en el mismo, en lo no previsto por estas y en cuanto sea de aplicación, por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, así como por la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Y para que conste y en prueba de conformidad, firman electrónicamente al margen el presente Acuerdo.

El Consejero de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias, Marcos Ortuño Soto en fecha de 18 de septiembre de 2025.—La Consejera de Política Social, Familias e Igualdad, María Concepción Ruiz Caballero, en fecha de 10 de septiembre de 2025.

## PROPUESTA TÉCNICA DE INTEGRACIÓN DEL DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA URGENTE PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.

### 1. Tipo de centro que se propone

Se propone como base de la integración de Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género en el Servicio de atención de llamadas de emergencia 112-Región de Murcia, los siguientes aspectos básicos:

#### 1.1. Tipo de centro

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, dispondrá de un Centro de Mando y Control (CMC), por lo que realizará, de acuerdo con la estructura operativa del servicio 112 Región de Murcia, las siguientes funciones dentro del sistema:

**1. Atención de Llamadas (ALL)**, dentro de ésta, podrá desarrollar las siguientes:

- Recibir en su/s terminal/es las cartas de llamadas o incidentes que se generen en el sistema de gestión de emergencias 112-Región de Murcia.

Disponer de la información actualizada por las entidades y organismos involucrados en los incidentes.

Si el procedimiento así lo indica desde el servicio de atención de llamadas 112 se les enviará, además de la información detallada en el parte de incidente, la voz del ciudadano a través del sistema.

- Introducir en el sistema los incidentes de urgencia/emergencia recibidos, bien por llamadas de los ciudadanos a su OXY o teléfono propio, bien por conocimiento directo de sus operativos. Esto implica, la introducción de los datos de las citadas llamadas y/o incidentes en el sistema, por parte del organismo. Dispondrán de la información actualizada, emitida por el servicio de atención de llamadas 112 y/o los otros organismos involucrados. Dispondrá de facilidades que permitan la no duplicación de un incidente ya creado, mediante la visualización del listado de actuaciones en curso, incorporando la información adicional al incidente existente.

- Disponer a través del sistema, de una propuesta de procedimiento de obtención de información al ciudadano y alerta de organismos. Dicha propuesta, incorpora facilidades de comunicación con los organismos involucrados en el incidente (número lógico). Permite poner en contacto a los organismos vía teléfono.

## **2. Mando y Control (MC)** dentro de ésta, se podrá desarrollar:

- Visualizar una matriz de recursos y unidades disponibles, con facilidad de visualización del estatus que tienen las mismas, y con una organización lo más adecuada posible a su funcionamiento operativo.
- Movilizar sus unidades y recursos, y gestionar los flujos de información con los mismos, con un seguimiento permanente de la situación de sus unidades e incidentes abiertos. Estas actividades de Mando y Control (MC), serán realizadas por el personal del propio organismo, salvo acuerdo posterior entre ambas partes que regule otra fórmula de colaboración.
- Disponer de una propuesta del procedimiento de movilización de los recursos o unidades del organismo, para cada tipo de incidente, en función de franjas horarias y de días específicos, incorporando facilidades de comunicación con los organismos que hay que alertar (número lógico) sobre las mismas unidades de la matriz de MC.

## **3. Aspectos comunes de ALL y MC:**

- Acceder a la información que deba ser compartida del incidente, entre los organismos intervinientes, y poder introducir información privativa del organismo que no desee compartir.
- Gestionar las comunicaciones de teléfono-teléfono integradas en el sistema.

### **1.2. Cantidad de puestos**

Los puestos que se instalarán en el Centro de Mando y Control son:

Tipo de puesto	Nº de puestos
Cliente ECHO en el Centro de Control del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género	1

### 1.3. Servicio de Información Corporativa (S.I.C.)

A través de los módulos de Información, los Usuarios de Centros de Mando y Control podrán realizar una vez disponibles las siguientes funciones:

- **Consulta de los incidentes en curso.** Consulta de los incidentes que están en curso de su jurisdicción y competencia, y los que se han producido en la misma en las últimas semanas.
- **Estadísticas.** Consultas estadísticas de los datos que obran en el sistema que afectan a su organismo. Será posible que puedan consultarse los datos estadísticos de otros organismos siempre que exista autorización y se mantenga la confidencialidad para el resto de datos de dichos organismos.
- **Agenda.** Consulta sobre números abreviados (números lógicos), éste a su vez está compuesto por listas de guardia y rutas de búsqueda. Esto permite buscar números de teléfono, para ponerse en contacto con personas u organismos.
- **Mantenimiento de Bases de Datos.** Colaborar en el mantenimiento de las bases de datos utilizando esta herramienta para facilitar nuevos datos al personal de Documentación del Centro de Coordinación de Emergencias.

### 1.4. Ubicación de los puestos, terminales y/o módulos

Los terminales y puestos indicados en los apartados anteriores, tendrán su ubicación en los lugares que se indican en la tabla siguiente:

Tipo de puesto	Nº de puestos	Ubicación
Cliente ECHO	1	Sede del Centro de Control del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, ubicado actualmente en Avda. Mariano Rojas, 10 Murcia

## 2. Soportes tecnológicos.

La instalación del Centro de Mando y Control (CMC) conllevará los siguientes soportes materiales y tecnológicos:

### 2.1. Recursos materiales aportados por 112-Región de Murcia

#### 1. Infraestructura de comunicaciones

La infraestructura de comunicaciones será la propia del centro de Coordinación de Emergencias 112 Región de Murcia.

#### 2. Equipamiento de los puestos

El soporte tecnológico que se aporta con cada uno de los puestos es el siguiente:

Ítem	Cantidad
PC con procesador Intel Core i5.	1
RAM: 16 Gb	1
Disco duro: 500 GB SSD	1
Tarjeta de red: 10/100/1000.	1
Tarjeta de sonido: 5.1 con salidas múltiples minijack analógico. Certificado para sonido cuadrafónico.	1
Tarjeta gráfica: con salida triple.	1
Monitor: 24" Full-HD con altavoz (si no dispone de altavoz hay que incluir un juego de altavoces estéreo aparte).	3
Teclado y ratón estándar USB con cable	1
Auriculares con micrófono (headset).	1

## 3. Instalación de equipos.

Se procederá a la instalación de equipos cuando los responsables del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género lo autoricen

mediante la firma de este Acuerdo, debiendo ser informados con antelación del día y hora en que se inician los trabajos. Ello sin perjuicio de la instalación de líneas y equipos que ya esté realizada.

#### **4. Coste de equipos.**

El coste de los equipos, derivado de la utilización del Centro, correrá a cargo de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

#### **5. Coste de mantenimiento de circuitos.**

El coste de mantenimiento y tráfico de circuitos de comunicaciones, derivado de la utilización de los equipos instalados en el Centro, correrá a cargo de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

#### **2.2. Mantenimiento de terminales**

El mantenimiento de las terminales y resto de soportes tecnológicos correrá por cuenta del 112 Región de Murcia, salvo las averías causadas por mala utilización de los mismos o por un uso distinto del propio del funcionamiento de 112 Región de Murcia.

#### **2.3. Compromiso de buen uso**

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, asume el compromiso de hacer buen uso del material instalado para el funcionamiento del centro, en particular se compromete a la utilización del material exclusivamente para la gestión de urgencias/emergencias.

#### **2.4. Propiedad 112-Región de Murcia**

Los equipos y demás soportes tecnológicos que se instalen serán propiedad de la Consejería de Presidencia, Portavocía, Acción Exterior y Emergencias de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

### 3. Formación del personal

La formación del personal que ha de operar las terminales del Centro, correrá a cargo del 112-Región de Murcia.

La formación se ajustará a las siguientes características:

#### 3.1. Personal a formar

El número de personas a formar inicialmente asciende a 6 para el personal del Centro de Control.

#### 3.2. Modo de impartición de la formación

Se utilizará dos modalidades de impartición, la formación presencial y la formación tutorial.

- La modalidad de formación presencial, se va a aplicar a la formación inicial de los usuarios del 112-Región de Murcia.
- La modalidad de formación tutorial, se va a aplicar dentro del horario de tutorías correspondiente, por los medios telemáticos que se indiquen en el curso.

El curso que recibirá el personal de los servicios Operativos de los organismos que se constituyen como Centros de Mando y Control, se compone de los siguientes módulos:

- **Funcionamiento y Organización 1·1·2 Región de Murcia:** Introducir al alumno en el conocimiento del funcionamiento y la organización del servicio que presta el 1·1·2 de la Región de Murcia y los organismos que se encuentran integrados en dicho servicio.
- **Cuaderno de Estilo del 1·1·2 Región de Murcia:** Introducir al alumno en el conocimiento de la unificación de criterios acerca de la información contenida en las Cartas de Llamada del sistema de gestión de emergencias que se utiliza en el 1·1·2 de la Región de Murcia.

- **Protocolos Operativos 1·1·2 Región de Murcia:** Introducir al alumno en el conocimiento de los procedimientos de gestión de recursos y gestión de las llamadas perteneciente a los Servicios de Comunicaciones de Emergencias.
- **Sistema de Información Geográfica de Emergencias del 1·1·2 Región de Murcia:** Dotar al alumno de las habilidades necesarias para el manejo óptimo del sistema de información geográfica utilizado en el sistema de gestión de emergencias 1·1·2 Región de Murcia según los procedimientos de operación de atención de llamadas y de gestión de recursos.
- **Sistema de Gestión de Emergencias del 1·1·2 Región de Murcia:** Dotar al alumno de las habilidades necesarias para el manejo óptimo de los distintos subsistemas de la plataforma tecnológica según los procedimientos de operación de atención de llamadas y de gestión de recursos.

### 3.3. Dimensionamiento y programa de formación

El dimensionamiento de las actividades que se van a contemplar en la Formación de Centros de 112-Región de Murcia, se describe a continuación:

MÓDULOS	Duración Formación Presencial	Duración Formación en Prácticas
Funcionamiento y Organización 1·1·2 RM.	1 h	1 h
Cuaderno de Estilo 1·1·2 RM.	1 h	1 h
Protocolos Operativos 1·1·2 RM.	1 h	1 h
Sistema de Información Geográfica 1·1·2 RM.	2 h	2 h
Sistema de Gestión de Emergencias 1·1·2 RM.	15 h	15 h
Subtotal.	20 h	20 h
<b>Total.</b>	40 h	

El proceso de formación presencial se llevará a cabo en el aula de formación de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, o en el edificio asignado a tal fin. Puede darse el hecho de que varios organismos se junten para dar la formación en un lugar determinado que cumplan las características logísticas necesarias.

Una vez finalizada la formación presencial y realizada la evaluación de la misma, se llevará a cabo un proceso de formación en el puesto que se basará principalmente en prácticas que el alumno realizará individualmente; éstas no están sujetas a ningún

horario fijo, sino a la propia disponibilidad del alumno. No obstante, las consultas a los instructores deberán realizarse dentro del horario de tutoría.

Es preciso señalar, que las horas que se especifican para desarrollar cada uno de estos módulos son meramente orientativas, debido a que la formación del personal finalizará una vez comprobado que cada alumno ha adquirido los conocimientos y habilidades necesarios para utilizar adecuadamente el sistema.

### **3.4. Fecha de inicio del curso / fecha formación recibida.**

Los cursos de formación se celebrarán en las fechas que se acuerde con el responsable del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

### **3.5. Información que se facilitará al usuario.**

Una vez realizadas las actividades de formación, se entregará al responsable del 112-Región de Murcia y al del organismo integrado un Informe Final global del curso, detallando la información correspondiente de cada uno de los alumnos que han realizado la formación.

## **4. Modelo Operativo de funcionamiento y Protocolos de actuación con los organismos.**

### **4.1. Modelo operativo de funcionamiento 112-Región de Murcia.**

El servicio de atención de llamadas 112-Región de Murcia recepcionará todas aquellas llamadas realizadas al número único de Emergencias 112, y aquellas que estén derivadas de otros números de emergencia.

Los operadores del servicio de atención de llamadas, tras la recepción de las llamadas, obtendrán los datos correspondientes al lugar y tipo de incidente de aquellas llamadas de emergencia recibidas, incorporándolos al sistema para compartirlos con los organismos que correspondan por jurisdicción. En concreto el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género recibirá información de todos los incidentes que ocurran en su ámbito de competencia.

La intervención de los diferentes organismos en los incidentes que tenga conocimiento, se producirá de acuerdo a los protocolos de actuación con los organismos que se explican en el punto siguiente.

La información facilitada por el llamante generará un pedido o carta de llamada, que servirá además para registrar las acciones y movilizaciones realizadas por los distintos usuarios intervinientes en el incidente, con el fin de gestionar la petición de auxilio.

#### **4.2. Protocolos de actuación entre Organismos y el Centro de Coordinación de Emergencias de 112-Región de Murcia.**

De acuerdo al modelo de funcionamiento de 112-Región de Murcia, las llamadas que entren al 112 correspondientes a su jurisdicción y tipo de incidente al Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, serán transferidas al Centro de dicho Dispositivo mediante la correspondiente carta de llamada o pedido, de acuerdo al modelo de funcionamiento y a los protocolos existentes. En ellos se determinan todos los tipos de incidentes que se contemplan en el sistema, y la propuesta del organismo o servicio que debe actuar.

Las llamadas y/o incidentes considerados de emergencia, que reciba el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género, mediante cualquier medio, serán introducidos en el sistema por los operadores del Centro de este organismo.

##### **4.2.1. Protocolos de Mando y Control.**

Para la realización del Mando y Control de los recursos propios del Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género se utilizará el sistema de 112-Región de Murcia de acuerdo a las siguientes condiciones:

- La movilización de recursos correrá a cargo del personal del organismo, salvo que exista un acuerdo en otro sentido.

- Los procedimientos de movilización y despacho de los recursos propios, serán determinados por los responsables de este organismo, residiendo en el sistema 112-Región de Murcia, y garantizándose la confidencialidad de los datos correspondientes a cada uno de los organismos. La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias facilitará una asistencia técnica para la conformación de estos procedimientos.

#### **4.2.2. Coordinación.**

El Jefe de Operaciones del Centro de Coordinación de Emergencias ejercerá las funciones de coordinación, actuando como enlace entre el Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género y el Centro de Coordinación de Emergencias, y como elemento de ayuda para los problemas operativos que puedan detectarse.

#### **4.2.3. Grabación de llamadas y conversaciones.**

Todas las llamadas entrantes y salientes, así como las conversaciones entre organismos, realizadas a través del sistema informático y de telecomunicaciones de la plataforma tecnológica del centro quedan grabadas.

Esta grabación está bajo el régimen de Protección de Datos, y solo son accesibles a personal autorizado del Centro de Coordinación de Emergencias, y previo consentimiento de los organismos implicados, a fin de estudiar conjuntamente el proceso seguido en una emergencia.

Estas grabaciones están a disposición de la autoridad judicial y de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad para cualquier procedimiento abierto por estas.

#### **4.2.4. Responsable.**

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género designará una persona de enlace con el Centro de Coordinación de Emergencia, a fin de valorar los protocolos, y planificar las actividades formativas y de reciclaje, etc.

#### **4.2.5. Teléfonos de contacto.**

Los números de teléfono para poder contactar, dependiendo el tipo de necesidad, serán los siguientes:

- A través del puesto (24 horas/día): En caso de intercambio de información sobre emergencias e incidentes en curso.
- 662116246 (24 horas/día): Puesto de Coordinador de Atención Llamadas, correspondiente al puesto 3.
- 616591961 (24 horas/día): Técnico de Sistemas de guardia. Para cuestiones referidas a problemas técnicos relacionados con el terminal.
- 968134023 (horario de oficina): Área de Formación y Relación con Usuarios. Para dudas o cuestiones referidas a la operativa del terminal: formación, integración del organismo, procedimientos, protocolos, gestión de recursos.

Esto permitirá que quede asegurado el contacto con la plataforma operativa y tecnológica que soporta la actividad del servicio 112 Región de Murcia por parte de los organismos integrados en este servicio, lo que proporcionará a su vez una mayor seguridad al disponer de números concretos para necesidades específicas.

### **5. Carga y mantenimiento de las Bases de Datos.**

#### **5.1. Datos de interés general.**

La carga de bases de datos inicial, de aquellos elementos que tengan un interés general para los usuarios del sistema, así como su mantenimiento, correrán a cargo del equipo de trabajo adscrito a la plataforma tecnológica que soporta la actividad del servicio 112 Región de Murcia.

#### **5.2. Datos de interés específico para el Organismo.**

Después de que sea suministrada por parte de los organismos la información específica necesaria, la carga inicial de bases de datos de aquellos elementos que tengan un

interés específico para este organismo, será efectuada por el equipo de trabajo adscrito a la plataforma tecnológica que soporta la actividad del servicio 112 Región de Murcia.

El suministro de la información, tanto para la carga inicial de las bases de datos como para su mantenimiento, será efectuado por el personal propio de dicho organismo, a través de los medios, y siguiendo los procedimientos que se acuerden entre los responsables del organismo y el Centro de Coordinación de Emergencias.

La información necesaria para el mantenimiento de las bases de datos es accesible para los organismos a través del Sistema de Información Corporativa (S.I.C.).

## **6. Comunicación Interna.**

El Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género se encargará de facilitar la comunicación al personal operativo propio del servicio, de aquellas modificaciones, o introducción de mejoras en el sistema que por ambas partes se acuerde introducir.

Para ello, el Centro de Coordinación de Emergencias realizará el apoyo necesario, especialmente con el suministro de comunicación correspondientes, así como con el desarrollo de actividades formativas y de reciclaje que se vayan acordando.

## **7. Comité bilateral de seguimiento de la integración.**

### **7.1. Composición.**

Para efectuar un seguimiento del funcionamiento del sistema se constituirá un Comité Bilateral de seguimiento formado por:

#### **7.1.1. En representación de 112-Región de Murcia:**

- El Director del Centro de Coordinación de Emergencias o en quien delegue.

#### **7.1.2. En representación del organismo:**

- Un Técnico a designar por la Dirección General de Mujer.

## 7.2. Funciones.

Serán funciones del Comité Bilateral de Seguimiento:

- El seguimiento y control de funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias y de las terminales remotas.
- El tratamiento de las disfunciones que puedan producirse, y el estudio de las soluciones correspondientes.
- Cualesquiera otras relacionadas con el funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias por lo que se refiere al Dispositivo de Atención Telefónica Urgente para Mujeres Víctimas de Violencia de Género.

## 7.3. Régimen de sesiones.

Se deberá reunir siempre que lo solicite alguna de las partes, y como mínimo una vez al año.