

CA4736

## COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

**15064** LEY 25/1997, de 26 de diciembre, de Regulación del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2.

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la presente Ley que yo, en nombre del Rey, promulgo.

### PREÁMBULO

La Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE, de 29 de julio, relativa a la creación de un número único de llamada de urgencia europeo, establece la obligación de los Estados miembros de introducir el número telefónico 112 como número de llamada de urgencia europeo, adoptando las medidas necesarias para garantizar que las llamadas telefónicas al número 112 reciban la respuesta y atención apropiadas.

La Comunidad de Madrid consideró prioritaria la implantación en el ámbito geográfico de Madrid de este servicio público como elemento esencial para la adecuación de los servicios de emergencia y seguridad pública a las exigencias de los ciudadanos. Esta consideración llevó a la publicación del Decreto 168/1996, de 15 de noviembre en el que se establecía el servicio de atención de urgencia a través de un número telefónico único.

Sobre esta realidad normativa vino a incidir el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, que atribuye la prestación del servicio a las Comunidades Autónomas estableciendo diversas disposiciones aplicables al mismo. Este Real Decreto ha determinado la necesidad de incorporar y adaptar estas disposiciones al ordenamiento autonómico y, entre ellas, el establecimiento de un centro de recepción de llamadas de emergencia.

A esta necesidad de adaptación normativa, se une la necesidad de delimitar, previamente a la puesta en marcha del servicio, el régimen jurídico del mismo por cuanto el Decreto 168/1996 es insuficiente en sus disposiciones.

Esta delimitación debe hacerse a través de una norma de rango legal por el carácter esencial de los intereses generales e individuales que están en juego en las distintas situaciones en las que va a ser precisado la intervención de este servicio.

Esta Ley establece el régimen jurídico básico de organización y funcionamiento del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia. Este Centro, como establecen las normas antes citadas, será único para el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid. El Centro debe ser un instrumento dotado de los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para asegurar que los ciudadanos puedan, con la máxima facilidad y rapidez, acceder, mediante el servicio telefónico, a los servicios de urgencia. Por otra parte, el Centro debe servir para establecer la necesaria coordinación de las entidades que en cada caso deban actuar y así, garantizar una respuesta rápida y eficaz ante las demandas de los ciudadanos. Todo ello respetando la competencia que a cada Administración corresponda en la realización material de la asistencia que el caso requiera y en la organización y regulación del modo en que deba llevarse a cabo la concreta actuación.

El régimen jurídico previsto en esta Ley se dirige a satisfacer estos objetivos, estableciendo la imprescindible dirección y control del mismo por parte de la Comunidad de Madrid, a través de las figuras del Director del Centro y del Jefe de Sala cuyas funciones precisa la Ley.

Para garantizar que las llamadas al número 112 reciban una adecuada atención, resulta esencial que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, éstas actúen de modo coordinado. El presupuesto indispensable para esta coordinación es que las distintas Administraciones y entidades relacionadas con los servicios de urgencia faciliten al centro la información que resulte necesaria para el cumplimiento de las funciones a cada una encomendadas.

Por último, esta Ley establece las características especiales de los ficheros automatizados que resultan necesarios para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal, y en la Ley 13/1995, de 21 de abril, de Regulación del Uso de la Informática en el Tratamiento de Datos Personales por la Comunidad de Madrid, y, en todo caso, respetando los principios que la presiden.

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1.

1. La presente Ley tiene por objeto la regulación del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico único 112 en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

2. Este servicio público se prestará por la Comunidad de Madrid con carácter exclusivo en los términos establecidos en la presente Ley y demás normas de aplicación a través de cualquiera de las modalidades de gestión de los servicios públicos previstas en la legislación vigente.

Cualquiera que sea la forma de gestión del servicio, el mismo se prestará bajo la dirección y control de la Consejería de la Comunidad de Madrid competente en materia de protección ciudadana.

#### Artículo 2.

1. El servicio regulado en la presente Ley tiene el siguiente contenido:

a) La atención de las llamadas de urgencia al número telefónico 112 realizadas por los ciudadanos en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid y, entre ellas, las que requieran atención sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana, de protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública competente para la prestación material de la asistencia requerida en cada caso.

b) El tratamiento y evaluación de las llamadas de urgencia del teléfono único 112, según las directrices de actuación aprobadas por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, y de acuerdo con los convenios de colaboración que se establezcan con las Administraciones públicas o entidades competentes para la prestación material de la asistencia o, en su caso, con los protocolos que se aprueben por la Consejería competente de la Comunidad de Madrid.

c) La transmisión del requerimiento de asistencia a los servicios competentes para su prestación material, contribuyendo, en su caso, a la coordinación de los mismos.

2. El servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 no comprenderá, en ningún caso, la prestación material de la asistencia requerida por los ciudadanos que corresponderá a las Administraciones competentes, conforme a sus propias normas de organización y funcionamiento.

## CAPÍTULO II

### Modo de prestación del servicio

#### Artículo 3.

1. El servicio se prestará mediante la recepción de la llamada en un Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 que será único para todo el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

Este Centro se organizará de acuerdo con las directrices que determine la Consejería competente de la Comunidad de Madrid.

2. Las llamadas serán atendidas, tratadas y evaluadas en el Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 a fin de remitir a las entidades competentes los requerimientos de asistencia a los que haya lugar, todo ello de acuerdo con los convenios de colaboración o con los protocolos a que se refiere el artículo 2.1.b) de este Ley.

#### Artículo 4.

El acceso al Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 a través del número telefónico 112 será permanente y gratuito para todos los ciudadanos que se encuentren en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid.

#### Artículo 5.

1. La dirección y control de la prestación del servicio a que se refiere esta Ley se ejercerá por la Consejería competente a través del Director del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 y del Jefe de Sala.

2. Tanto el Director del Centro como el Jefe de Sala serán designados por la Consejería competente y tendrán, en el ejercicio de sus funciones, la consideración de agente de la autoridad.

3. Corresponde al Director del Centro la vigilancia y el control del cumplimiento de la presente Ley y de las demás normas y protocolos de actuación aplicables en la prestación del servicio. La Consejería competente podrá encomendarle cuantas funciones le correspondan en relación con el Centro.

4. Corresponde al Jefe de Sala el ejercicio de las competencias que se determinen reglamentariamente y, en todo caso:

a) Efectuar el control, seguimiento y supervisión ordinaria de la operación, y resolver y gestionar las incidencias que puedan producirse en la prestación del servicio al que se refiere esta Ley.

b) Proponer la estructura de medios necesaria para la realización del servicio regulado en la presente Ley.

c) Requerir a las entidades a las que se refiere el artículo 6 de esta Ley la información que están obligadas a prestar.

d) Modificar la estructura y organización ordinaria de los recursos humanos y materiales asignados al Centro cuando las condiciones así lo requieran.

e) Proponer las modificaciones que considere precisas en las normas de funcionamiento y protocolos de actuación.

#### Artículo 6.

Las Administraciones públicas y las entidades públicas o privadas cuya actividad esté directa o indirectamente relacionada con los servicios a los que se refiere el apartado 1 del artículo 2 de esta Ley, deberán prestar su colaboración a los órganos, personal y autoridades del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2. Tal deber de colaboración incumbe, en la forma determinada en esta Ley, a:

a) Hospitales y centros sanitarios públicos o privados.

b) Servicios de vigilancia de montes.

c) Obras públicas y servicios de mantenimiento de carreteras.

d) Servicios de bomberos de la Comunidad Autónoma, municipales y voluntarios.

e) Servicios de asistencia sanitaria extrahospitalaria públicos y privados.

f) Servicios de emergencia de aeropuertos.

g) Medios de transporte sanitarios dependientes de organismos públicos o privados.

h) Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, de acuerdo con lo dispuesto en la disposición adicional primera de esta Ley.

i) Policías locales.

j) Servicios de empresas de seguridad.

k) Servicios de suministro, mantenimiento y conservación de redes de telecomunicación, telégrafos, agua, gas y electricidad.

l) Grupos de salvamento y socorrismo voluntarios.

m) Agrupaciones de voluntarios de Protección Civil.

n) En general, todas aquellas organizaciones cuya finalidad se vincule a la seguridad de las personas, al pacífico disfrute de sus bienes y derechos y al mantenimiento de la normalidad ciudadana.

2. En todo caso, las entidades a las que se refiere el párrafo anterior, deberán facilitar al Centro de Atención

de Llamadas de Urgencia 1-1-2, la información necesaria para actuar en situación de incidente o emergencia y hacer posible la coordinación de todos los servicios que deban ser movilizados. En especial, facilitarán información sobre:

a) La localización, organización territorial y funcional, medios técnicos y, en general, los recursos de que dispone para la asistencia de urgencias y las modificaciones que se produzcan.

b) La existencia de situaciones de urgencia o emergencia de las que tengan conocimiento, y de sus seguimiento y finalización en caso de que intervengan.

3. Las entidades a las que se refiere este artículo deberán acusar recibo de los requerimientos de asistencia que le sean remitidos por el Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2.

#### Artículo 7.

1. Para garantizar una actuación rápida, coordinada y eficaz de los servicios públicos de urgencias a los que se refiere el apartado 1 del artículo 2 de esta Ley, las Administraciones públicas y entidades competentes para la prestación de los mismos, celebrarán Convenios de colaboración con la Comunidad de Madrid.

2. A través de tales Convenios se determinarán las aportaciones y el modo en que cada entidad debe colaborar a la mejor prestación del servicio al que se refiere esta Ley. Asimismo, se precisará el modo en que, recíprocamente, se facilitará información acerca de los medios técnicos y personales de que se disponga, la existencia y características de las situaciones de emergencia que se produzcan, su seguimiento o cualquier otro extremo que pueda determinar el modo en que haya de prestarse la asistencia de urgencia.

#### Artículo 8.

1. Hasta la firma del correspondiente convenio, el Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2 remitirá los requerimientos de asistencia que reciba en la forma que se determine en los protocolos que, a estos efectos, sean aprobados por la Consejería competente.

2. En los protocolos a los que se refiere el párrafo anterior, se fijarán los centros o unidades a que hayan de remitirse en cada caso los requerimientos de actuación en función de la información que, conforme a lo establecido en el artículo 6 de esta Ley, está obligada a prestar cada entidad.

3. Remitido el requerimiento de intervención, la entidad que lo reciba será responsable de la prestación material del servicio a que haya lugar, en el ámbito de su competencia.

#### Artículo 9.

1. En situaciones de emergencia o incidente grave, los recursos humanos, materiales y técnicos adscritos al servicio de atención de llamadas a que se refiere esta Ley, se pondrán a disposición de las autoridades de la Comunidad de Madrid que sean competentes en materia de Protección Civil, en la forma que determine el Director del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2.

2. De acuerdo con lo establecido en el párrafo anterior, la sede del Centro de Coordinación Operativa Integrada (CECOPI), cuando éstos se constituyan, podrá ubicarse en el Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2.

**CAPÍTULO III**  
**Ficheros automatizados**

**Artículo 10.**

1. Se crearán los ficheros automatizados necesarios para recoger la información que pueda determinar el modo de prestar el servicio de atención de urgencias y el modo de desarrollar, y coordinar, las actividades materiales de asistencia requeridas.

2. Tales ficheros, recogerán, entre otros, los datos de carácter personal de quien demande la prestación del servicio. Estos ficheros podrán recoger los datos relativos a la salud u otros protegidos por la legislación vigente, siempre que éstos sean voluntariamente cedidos por los interesados y resulten determinantes del modo en que deba prestarse la asistencia material requerida o atenderse la urgencia.

3. Los datos contenidos en los ficheros a los que se refiere este artículo serán cancelados cuando finalice la actuación para determinar la actuación a la que, de manera mediata o inmediata, haya lugar, y en todo caso a petición del interesado.

**Artículo 11.**

En la recogida y cesión de datos de carácter personal a los que se refiere el artículo anterior, deberá respetarse, con carácter general, lo previsto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal, y en la Ley 13/1995, de 21 de abril, de Regulación del Uso de la Informática en el Tratamiento de Datos Personales por la Comunidad de Madrid.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, cuando la urgencia del caso lo requiera, no será necesario informar expresamente al interesado, ni recabar

su consentimiento expreso para el tratamiento automatizado de los datos o para su cesión a las entidades encargadas de la prestación material de la asistencia o servicio a que haya lugar.

**Disposición adicional única.**

La coordinación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado con los servicios a los que se refiere esta Ley se hará respetando en todo caso las normas específicas que regulan la organización y actuación de aquéllas.

**Disposición final primera.**

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el completo desarrollo y aplicación de la presente Ley.

**Disposición final segunda.**

Esta Ley entrará en vigor el día de su publicación en el «Boletín Oficial de las Comunidad de Madrid», siendo también publicada en el «Boletín Oficial del Estado».

Por tanto, ordeno a todos los ciudadanos a los que sea de aplicación esta Ley que la cumplan, y a los Tribunales y Autoridades que corresponda la guarden y la hagan guardar.

Madrid, 26 de diciembre de 1997.

ALBERTO RUIZ-GALLARDÓN,  
Presidente

*(Publicada en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid» número 309,  
de 30 de diciembre de 1997)*