
CAPACITACIÓ PER A LA PLANIFICACIÓ DE L'AUTOPROTECCIÓ EN L'ÀMBIT LOCAL

MATERIAL DE SUPORT PER A LA CAPACITACIÓ DE PERSONAL TÈCNIC
COMPETENT EN ELABORACIÓ DE PLANS D'AUTOPROTECCIÓ D'ACTIVITATS
I CENTRES D'INTERÈS PER A LA PROTECCIÓ CIVIL LOCAL

Institut de
Seguretat Pública
de Catalunya



Amb la col·laboració de la
**Direcció General de
Protecció Civil**

MÒDUL A INTRODUCCIÓ BÀSICA A LA PROTECCIÓ CIVIL

BLOC A3. LA GESTIÓ DE LES EMERGÈNCIES



Aquesta obra està subjecta a una llicència de [Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 No adaptada de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca)

Està permès reproduir-la, distribuir-la i comunicar-la públicament, sempre que se'n reconegui explícitament l'autoria, amb usos no comercials i sense obra derivada, i l'Institut com a editor de la publicació.

Consulteu la llicència completa a:

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca>

© Institut de Seguretat Pública de Catalunya

Ctra. C-17, Barcelona-Ripoll, km 13,5
08100 Mollet del Vallès

Amb la col·laboració de la **Direcció General de Protecció Civil**

Continguts revisats i modificats, d'acord amb el Decret 30/2015: juliol de 2017

1a edició electrònica: juny de 2011

Dipòsit legal: B-25864-2011

Tractament, edició i maquetació: GEC, SA (www.gecsa.com)

A3. La gestió de les emergències

Taula de continguts

A3.1 Paràmetres que condicionen la gestió de les emergències	9
1. Paràmetres a considerar en la gestió de les emergències	11
1.1 Previsibilitat	11
1.2 Tipus d'emergència i mecanismes de gestió (intervenció)	12
1.3 Dimensionament.....	12
1.4 Criticitat	13
2. Organització de la gestió de les emergències	13
2.1 Processos de gestió <i>in situ</i>	14
2.2 Processos de gestió estratègica	16
2.2.1 Vigilància i detecció	17
2.2.2 Valoració i activació de plans i recursos	19
2.2.3 Direcció de l'emergència	20
2.2.4 Dimensionament tècnic dels centres de coordinació	21
2.2.5 Convocatòria del consell assessor	21
2.2.6 Avisos a la població.....	21
2.2.7 Informació continuada	23
2.2.8 Mobilització de recursos extraordinaris.....	24
2.2.9 Avaluació, seguiment i anticipació	24
2.2.10 Assessorament expert.....	25
2.2.11 Valoració de desactivació dels plans	26
3. La coordinació	26
3.1 Àmbits de coordinació	26
3.2 Els centres de coordinació d'emergències.....	28
3.2.1 Tipus de centres de coordinació de protecció civil	29
3.3 El CECAT	30
3.3.1 Què és el CECAT?	30
3.3.2 Marc legal.....	31
3.3.3 Funcions del CECAT	33
3.4 El centre de comandament avançat (CCA).....	34
3.4.1 Marc legal.....	34
3.4.2 Activació i ubicació del CCA	36
3.4.3 Tipus de CCA.....	37
3.4.4 Necessitats del CCA.....	37
3.4.5 Recursos per al CCA.....	37
3.4.6 Composició del CCA	38
3.4.7 Funcions del CCA.....	38
3.5 El CECAT mòbil.....	39
3.6 El CECOPAL	40
3.7 Terratrèmol d'Aquila, un exemple de coordinació	41
4. La logística de les emergències	42
4.1 Què és la logística?	42
4.2 La logística de les emergències.....	43

4.3 Exemples de problemes en la logística de grans emergències	44
4.3.1 L'huracà Andrew.....	44
4.3.2 Atemptats de l'11-S	45
4.3.3 Nevades a Catalunya del desembre de 2001	46
4.3.4 L'huracà Katrina	46
4.4 Bases de la logística en una emergència.....	47
4.5 La plataforma logística de protecció civil.....	48
A3.2 Centres d'emergències de protecció civil	51
a) Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT)	51
1. Actuacions del CECAT	53
1.1 Actuacions genèriques	53
1.2 Actuacions quotidianes	54
1.3 Simulacres.....	55
1.4 Actuacions davant d'un accident o emergència	55
2. Estructura del CECAT	60
2.1 Eines funcionals i tecnològiques	61
3. Exemple d'activació d'un pla d'emergència	62
b) Telèfon únic d'emergències 112.....	67
1. Què és el 112?.....	69
2. Marc legal	70
3. Organització operativa del 112	71
3.1 Sala 112 de Zona Franca i sala 112 de Reus	71
3.2 El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAGTU) ..	72
3.4 L'atenció de les trucades: distribució territorial.....	72
4. Estructura funcional de la sala del 112	73
5. La gestió de les emergències	74
6. Valor afegit	75
6.1 Emergències de persones sordes.....	75
6.2 Sistema de seguretat Seqtaxi	76
6.3 Localització de les trucades	76
6.4 Comunicació per altres vies (SMS, fax, correu electrònic)	77
7. Comunicació entre el 112 i els cossos operatius	78
7.1 Enviament de dades telemàtiques	79
7.2 Accions informatives entre el 112 i el CECAT	79
8. El 112 i el Decret d'autoprotecció.....	80

9. Accions del 112 per reduir el número de trucades no procedents	81
A3.3 Informació a la població.....	84
1. Campanyes de sensibilització a la població sobre els riscos	86
1.1 Campanyes estacionals.....	87
1.1.1 Campanya de sensibilització enfront als riscos d'incendis forestals.....	87
1.1.2 Campanya de sensibilització enfront als riscos d'aiguats i inundacions	91
1.1.3 Campanya de sensibilització enfront als riscos de nevades	92
1.1.4 Campanya "Revetlles amb precaució"	94
1.2 Campanyes sobre el risc químic i les proves de sirenes.....	98
1.2.1 Campanya informativa sobre el PLASEQCAT i sensibilització davant el risc químic	98
1.2.2 Elements de comunicació a la població	100
1.2.3 Motivació i selecció de l'àmbit territorial.....	101
1.2.4 Estudi d'opinió de la campanya	102
1.2.5 Panells de ciutadans i fòrum de restitució.....	103
1.2.6 Cursos a personal formador i portaveus	103
1.2.7 Reunions divulgatives als municipis.....	104
1.2.8 Culminació de la campanya: prova de sirenes.....	105
2. Actuacions directament relacionades amb el CECAT.....	107
3. Enquestes a la població: OmCat	107
4. Altres actuacions i projectes	108
A3.4 Funcions dels diferents cossos durant les emergències	110
a) Bombers de la Generalitat.....	110
Introducció.....	112
1. Principis d'actuació del cos de Bombers.....	112
2. Personal integrat dels serveis de prevenció, extinció d'incendis i salvaments	113
3. Organització territorial del cos de bombers de la Generalitat	114
4. Funcions del cos de Bombers de la Generalitat.....	116
b) Mossos d'Esquadra	120
1. La Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra (PG-ME).....	122
1.1 Funcions dels cossos policials a Catalunya	122
1.2 Desplegament territorial de la PG-ME.....	123
1.3 Estructura jeràrquica de la PG-ME	124
1.4 Unitats d'intervenció especialitzada de la PG-ME	124

1.5 Planificació i gestió de les emergències.....	126
2. Intervenció de la PG-ME als plans de protecció civil	127
2.1 Activació de la PG-ME en les emergències	128
2.2 El grup d'ordre en els plans de protecció civil	129
2.3 El Protocol d'Emergències de Mossos d'Esquadra (PREME)	133
2.4 La intervenció de la PG-ME en atemptats terroristes	137
Annex 1. La intervenció de la policia científica a les emergències amb múltiples víctimes	142
c) Policia local	148
1. Marc legal	150
1.1 Àmbit de la policia local	150
1.2 Relació entre la normativa local i autonòmica	150
1.3 Seguretat pública.....	151
1.4 Protecció civil.....	152
1.5 Funcions de la policia local	152
2. Anàlisi funcional previ.....	153
2.1 La planificació municipal	154
2.2 Primer cercle de determinació funcional: PBEM i plans especials	156
2.3 Segon cercle de determinació funcional: sistema previ a l'emergència	157
2.4 Tercer cercle de determinació funcional: procediments i plans d'actuació propis	158
3. Protocol d'actuació operativa	159
3.1 Sala de coordinació operativa <i>versus</i> centre receptor d'alarma	159
3.2 Recepció d'incidències i gestió de comunicacions	161
3.3 Desplegament operatiu.....	163
3.4 Tancament de l'emergència.....	165
d) Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM)	167
1. Marc legal	169
2. Organització del grup sanitari.....	169
2.1 Centres coordinadors	170
2.2 Recursos operatius.....	170
2.3 Model de resposta del SEM.....	171
3. Emergències sanitàries	171
3.1 Risc sanitari	172
3.2 Prevenció i planificació del risc sanitari	172
3.3 Gestió i actuació davant el risc sanitari	173
A3.5 Funcions de la protecció civil municipal durant les emergències ..	175
1. Funcions principals del municipi en cas d'emergència.....	177

2. Principis generals de l'organització i l'actuació.....	178
2.1 Funcions del comitè municipal de l'emergència	178
2.2 Funcions dels grups locals d'actuació.....	180
3. Activació de plans d'emergència.....	183
3.1 Procediments d'activació	183
3.2 Procediments d'actuació.....	185
4. Valoració de la informació en emergències de protecció civil.....	185
4.1 Coordinació amb la persona titular de l'activitat	185
4.2 Comunicacions durant l'emergència	186

A3.1 Paràmetres que condicionen la gestió de les emergències

1. Paràmetres a considerar en la gestió de les emergències

Els **quatre paràmetres bàsics** que condicionen la gestió de les emergències són els següents:

Previsibilitat i temps de resposta

El temps disponible per a la reacció davant l'emergència. Aquest paràmetre vindrà molt condicionat per qualsevol tipus de preparació prèvia davant l'emergència.

Tipus d'emergència i mecanismes de gestió

El tipus d'emergència condiona la manera de gestionar-la. Per exemple, en una instal·lació no serà igual la gestió per un incendi, per una fuga tòxica o per la inundació d'una planta.

Dimensionament

Dependrà de l'extensió territorial o de si afecta de forma total o parcial una instal·lació, de la magnitud o gravetat dels danys i de la rapidesa en la resolució.

Criticitat

Una emergència serà més crítica com més capacitat tingui de produir danys elevats en poc temps.

1.1 Previsibilitat

Hi ha situacions de risc que es poden preveure i ofereixen la possibilitat de realitzar **actuacions preventives**.

Exemple

Per exemple, la previsió de situacions meteorològiques risc (nevades, aiguats, etc.) proporcionen un cert temps de resposta per a l'execució de **mesures de protecció, avís i autoprotecció**.

Les situacions de risc crítiques i **sense previsió** es converteixen en **situacions no gestionables**.

1.2 Tipus d'emergència i mecanismes de gestió (intervenció)

La intervenció per fer front una emergència serà més o menys efectiva en funció dels següents factors:

- **Capacitat mitigadora de l'emergència:** vindrà donada per l'evolució natural de l'emergència o per la pròpia intervenció. És la capacitat de reducció del risc en general o dels danys.
- **Complexitat tècnica en la resolució:** dependrà de si la intervenció necessita d'una estratègia complicada o d'uns mitjans tècnics especials.

Exemple

- En l'**extinció d'incendis** l'emergència pot mitigar-se parcialment de forma natural perquè s'acabi el combustible, però normalment necessitarà de mitjans d'extinció aeris i d'uns mitjans terrestres que intentaran encerclar o aturar l'avanç del foc.
- Amb la regulació dels **cabals d'inundació** que fan les preses, mitjançant la tecnologia de control de la presa es regulen les inundacions.

Si no existeixen mecanismes de mitigació o resolució les actuacions només van dirigides a la protecció o l'autoprotecció de la població i dels elements vulnerables.

1.3 Dimensionament

El **dimensionament** de les emergències vindrà donat per:

- **Extensió territorial:** les emergències extensives són aquelles que afecten un territori ampli, d'escala regional. En el cas d'una instal·lació, hi ha emergències que l'afecten en la seva totalitat o de forma parcial.
- **Grau d'afectació:** hi ha més grau d'afectació quan hi ha afectació a persones o a infraestructures bàsiques (xarxa elèctrica, aigua, telefonia, etc.).
- **Temps de gestió:** temps en el qual cal mantenir l'operativitat d'actuació per resoldre l'emergència.

Exemple

Un exemple d'emergència extensiva seria el seguiment de l'evolució d'un **núvol tòxic** que es desplaça per un territori. En aquesta situació caldria tenir:

- Un **grup d'actants experts** en el coneixement i la previsió d'evolució de la situació de risc (en funció del producte i de la situació meteorològica).
- **Tecnologia** (detecció del contaminant).
- **Informació** que provingui del territori afectat.

1.4 Criticitat

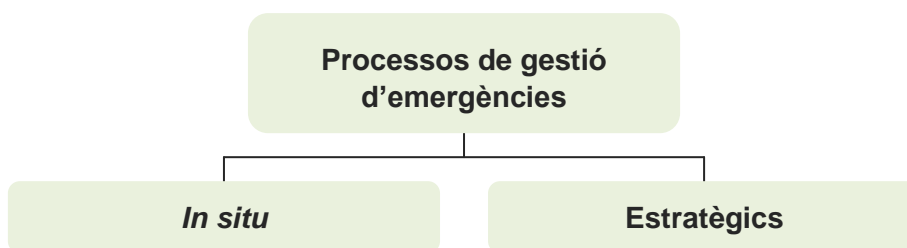
Hi ha més **criticitat** quan hi ha **moltes víctimes** o un **nivell de danys elevat** en **molt poc temps**. En situacions crítiques calen actuacions de protecció prioritàries.

Exemple

Per exemple, una **explosió en una instal·lació industrial** o l'**accident d'una aeronau** són escenaris molt crítics que poden tenir unes conseqüències molt greus en molt poc temps.

2. Organització de la gestió de les emergències

En l'organització per a la gestió de les emergències es poden diferenciar **dos tipus de processos** segons dos àmbits de treball:



1. Processos *in situ*

Els **processos de gestió al lloc de l'emergència**, sobre el terreny, estan basats en els següents factors:

- **Escenari:** tipus d'emergència.
- **Entorn:** afectació a persones, elements vulnerables i situació en el territori.
- **Actuació coordinada** des del **CCA** com a centre temporal de coordinació de l'emergència en un lloc proper a aquesta, on hi ha una direcció tècnica.

2. Processos estratègics

Els **processos fora del lloc de l'emergència**, visió de conjunt, estan basats en els següents agents:

- **Centres de coordinació operativa** de gestió global, allunyats de l'emergència: centres com el **CECAT** amb un funcionament permanent, dedicats a la gestió i coordinació de les emergències.
- **Consell assessor** i **direcció** de caire més politico-tècnic: responsables de la presa de decisions amb la visió de conjunt i el coneixement dels recursos disponibles.
- Centres de **gestió de cossos operatius, serveis bàsics**, etc.: centres de gestió i coordinació d'organismes i serveis que intervenen en l'emergència o bé que es veuen o poden veure's afectats per aquesta.

2.1 Processos de gestió *in situ*

La gestió de l'emergència des de la zona de risc o zona afectada suposa les **següents actuacions**:

Processos de gestió <i>in situ</i>
<ul style="list-style-type: none">• Desplaçament al lloc de l'emergència.
<ul style="list-style-type: none">• Valoració inicial <i>in situ</i>: definició de la zona de risc ("zona calenta").
<ul style="list-style-type: none">• Mesures de protecció a la població, autoprotecció:<ul style="list-style-type: none">○ Avisos a la població.○ Allunyament.○ Evacuació.○ Confinament.
<ul style="list-style-type: none">• Actuacions d'intervenció: normalment les duen a terme Bombers.<ul style="list-style-type: none">○ Mitigació del perill (per exemple, tasques d'extinció o col·locació de barreres de protecció en inundacions).○ Rescats i salvaments (de persones ferides o afectades, normalment ho realitza Bombers).
<ul style="list-style-type: none">• Actuacions d'ordre: són dutes a terme per policies o agents de seguretat. Es tracta de controlar els accessos, executar les evacuacions, acordonar la zona de perill, facilitar l'accés dels serveis d'emergència, etc. En general, mantenir l'ordre entre actuants i persones afectades.
<ul style="list-style-type: none">• Actuacions sanitàries: serveis mèdics i d'atenció sanitària, en general, i trasllats de persones ferides. Pot organitzar-se una zona de triatge de víctimes en funció de la gravetat i un punt mèdic avançat o hospital de campanya a on es realitzi una primera atenció sanitària. Pot ser necessari també organitzar una roda d'ambulàncies.
<ul style="list-style-type: none">• Actuacions d'atenció a la població (logístiques): acollida de població afectada en un poliesportiu, una escola, etc.; atenció de familiars; recuperació del subministrament elèctric, etc. Són dutes a terme per protecció civil, voluntariat i altres serveis de l'Administració i empreses.
<ul style="list-style-type: none">• Actuacions d'avaluació i seguiment <i>in situ</i> que donin un coneixement constant de la situació. Valoració de la situació i de la seva evolució.
<ul style="list-style-type: none">• Coordinació de les actuacions des del centre de comandament avançat.
<ul style="list-style-type: none">• Informació constant al CECAT.

Des del lloc de l'emergència caldrà establir el següent **plantejament operatiu**:

1. Plantejament tàctic:

- **Estratègia d'intervenció:** atac, salvaments, proposta de mesures actuació per reduir el risc. Com actuar per la reducció del risc. Cal conèixer l'estructura i distribució d'espais de les instal·lacions, les activitats que s'hi realitzen, l'ocupació, els materials, etc.
- **Control accessos, execució de l'evacuació i investigació:** per a la intervenció de Bombers és molt important que quan arribin puguin comptar amb l'acollida per part d'algú de la instal·lació que els pugui informar de les possibles entrades i sortides, sobre què està passant i que aporti el coneixement de la instal·lació.
- **Implantació de l'àrea sanitària.**

2. Dimensionament: avaluació dels recursos necessaris per l'actuació. Les persones responsables i el personal de la instal·lació són qui tindran la informació més acurada sobre la gravetat i extensió de l'emergència i sobre la possible evolució inicial.

3. Mecanismes d'informació a la població.

4. Atenció a la població afectada, com, per exemple, acollida de persones evacuades.

5. Definició de zones de seguretat i de criteris d'**autoprotecció** operativa: seguretat dels grups actuants.

6. Direcció tècnica i coordinació.

Les operacions *in situ* disposen de les següents **necessitats** i **limitacions**:

Necessitats i limitacions de la gestió <i>in situ</i>	
Informació disponible	En el lloc de l'emergència pot mancar informació tècnica , per exemple, sobre instal·lacions o productes químics. També pot faltar informació del territori i de l'entorn com ara, elements vulnerables, de població, etc.
Necessitats logístiques	En el lloc de l'emergència pot no disposar-se de tots els recursos necessaris i sovint no es té la capacitat o disponibilitat per mobilitzar-los.
Informació i comunicació	La informació que es genera <i>in situ</i> és molt important i sovint difícil de traslladar . De vegades en una situació d'emergència es generen informacions confuses o contradictòries. Cal establir clarament determinats canals de comunicació oficials . D'aquí la importància de la visió de conjunt en remot, amb el coneixement del multiescenari, i la capacitat de presa de decisions sense la pressió de la proximitat.

Necessitats i limitacions de la gestió *in situ*

Direcció *in situ*

En molts casos és difícil evitar que la direcció de l'emergència es traslladi *in situ* a un lloc proper a la zona afectada, especialment, quan es tracta d'una emergència amb una forta repercussió mediàtica. Aquest **desplaçament de la direcció** de l'emergència sobre el terreny té **dos perills** que la condicionaran negativament:

- La **proximitat a la informació** no ajuda a tenir la visió de conjunt i es decideix sota més pressió.
- La **proximitat a persones afectats** causa més pressió i condiona les decisions per la implicació emocional.

En el cas d'una **instal·lació o centre afectat** per una emergència és molt important la interacció i coordinació de responsables, personal tècnic i treballadors i treballadores de la instal·lació amb els centres de coordinació establerts i amb els grups actuant. Pels serveis d'emergència externs que han d'actuar en l'emergència i pels centres de coordinació de l'actuació és molt important la informació acurada i de qualitat que pugui provenir de representants d'aquella instal·lació.



Aquesta informació tindrà un paper molt important en el plantejament operatiu *in situ* i, especialment, en el plantejament tàctic i el dimensionament.

2.2 Processos de gestió estratègica

Els **processos de gestió estratègica** de l'emergència són:

Processos de gestió *in situ*

- **Vigilància constant** de la situació de risc i realització d'actuacions preventives fora de les èpoques de risc o de forma habitual. Per exemple: seguiment habitual de la previsió meteorològica i realització de les campanyes estacionals de prevenció de riscos.
- **Detecció de la situació de risc**: coneixement de quan es produirà la situació de risc amb un cert temps d'antelació que permeti la realització d'actuacions preventives. Per exemple: regulació dels cabals del riu mitjançant la gestió d'una presa o bé escampar fundents a les vies de circulació abans d'una gelada o nevada, etc.

Processos de gestió *in situ*

- **Valoració de la situació de risc i activació de plans d'emergència** i de recursos:
 - Avisos a cossos operatius, institucions i serveis.
 - Convocatòria de responsables al CECAT i al CCA.
 - Dimensionament de personal i recursos materials necessaris.
- **Direcció polític-tècnica** d'alt nivell.
- Convocatòria del **consell assessor de la direcció**.
- **Coordinació, informació i suport** a través del **CECAT**. Des del CECAT:
 - Es realitza la gestió de la informació de forma continuada que permet fer una avaluació i seguiment de la situació en tot moment.
 - Es disposa d'un assessorament expert en la presa de decisions.
 - S'emeten comunicats d'avís a organismes i serveis d'administracions, empreses, etc.
 - Es disposa de capacitat d'activació de sirenes d'avís a la població.
 - Es realitza la coordinació de tota l'actuació.
 - Es mobilitzen recursos extraordinaris per a l'actuació o per a l'atenció a la població.
 - Es realitza una informació continuada a la població principalment a través dels mitjans de comunicació.
 - Es decideix l'activació i desactivació dels plans o bé els canvis de fase d'activació d'aquests.

2.2.1 Vigilància i detecció

Hi ha situacions d'emergència amb possibilitat de **previsió** i de realització d'**actuacions preventives**:

Situacions amb sistema de previsió

- **Situacions de risc meteorològic**: models i aplicacions que realitzen la previsió del temps.
- **Situacions de risc per incendis forestals**: models i aplicacions que realitzen l'anàlisi del risc d'incendi forestal.
- **Allaus**: models i aplicacions de seguiment del possible estat del mantell nival.

Situacions amb sistemes automàtics de detecció

- **Situacions de risc hidrològic (SAIH):** estacions d'aforament i de control automàtic del nivell de rius i torrents.
- Xarxa de **detectors de contaminants químics** a l'ambient.
- **Radar meteorològic:** seguiment de la situació i intensitat de precipitació.
- **Xarxa sísmica (IGN):** xarxa de sismògrafs que enregistren els moviments sísmics.

Situacions amb sistemes semiautomàtics de detecció

- Guaites per **incendis forestals**.

Situacions amb protocols d'avís automàtic en emergències al CECAT i al 112

- **Situacions de risc químic (Seveso):** són les empreses afectades les que truquen directament als centres d'avís i coordinació.
- **Avaries en embassaments:** avís per part de la persona titular de la presa.
- **Transport de mercaderies perilloses:** avís per part qui condueix el vehicle, si pot fer-ho.

Durant el procés de detecció poden donar-se algunes situacions que ocasionen les **problemàtiques** següents:

Existeixen situacions de **molt ràpida evolució** que poden produir danys importants. Són situacions en les que el temps de valoració (temps de resposta) pot superar el temps d'afectació.

Per exemple, una fuga tòxica en el cas de risc químic, un accident en el transport de mercaderies perilloses o unes inundacions sobtades, anomenades *flash floods*.

Existeixen situacions **molt extensives i de ràpida evolució** on la valoració global pot requerir l'ús continuat de mitjans aeris.

Seria l'exemple de grans incendis forestals, nevades, inundacions generalitzades, etc.

Cost elevat dels sistemes de detecció automàtica.

Per exemple, actualment la xarxa de detecció química està instal·lada de manera molt puntual pel seu cost elevat.

2.2.2 Valoració i activació de plans i recursos

Pel que fa a l'activació dels plans de protecció civil autonòmics aquesta es fa de la forma següent:

In situ

A partir de la informació dels operatius desplaçats (en general, del comandament de Bombers desplaçat, que és qui valora el risc i determina la zona calenta). La informació arriba a les sales de coordinació dels operatius i d'aquestes al CECAT on es pren la decisió.

AI CECAT

Al CECAT es decideix l'activació dels plans a partir de la informació tramesa per part de Bombers, del titular de l'activitat de risc (alertants qualificats, com per exemple, de les indústries químiques, etc.), des dels ajuntaments afectats (en general, policies locals), altres operatius (Mossos, serveis sanitaris) o d'altres fonts com organismes (responsables sectorials, centrals de serveis bàsics, del trànsit, personal expert, etc.).

Els plans d'emergència recullen els **criteris d'activació** tant en la fase d'alerta com en la fase d'emergència¹ o emergència 2. Alguns plans també recullen els avisos que s'han de fer a la població previs a l'activació del pla, les situacions de preavis o prealerta, com per exemple el pla NEUCAT o l'INUNCAT.

En el cas d'**emergències en centres i instal·lacions** per valorar la gravetat de la situació i la necessitat d'activació dels plans de protecció civil amb la corresponent mobilització de recursos necessaris, és clau l'avís ràpid i la informació que arriba de la pròpia instal·lació. De fet, és la pròpia instal·lació qui detectarà segurament abans que ningú l'accident que s'hi hagi pogut produir, a més, tindrà la informació més acurada i fiable de l'escenari que s'hagi produït.



Sobre els **plans de protecció civil locals**, la valoració de la situació l'acostuma a fer la policia local o personal de l'Administració local partint de la comunicació de la resta d'operatius o grups actuants (locals, autonòmics o d'empreses) i partint de la informació que arriba de la població (per exemple, trucades al telèfon 092). L'activació dels plans va a càrrec de l'alcalde o alcaldessa que és l'autoritat de protecció civil local i, alhora, el director o directora dels plans de protecció civil locals.

2.2.3 Direcció de l'emergència

La direcció de l'emergència li correspon al **conseller d'Interior** o **persona en qui delegui** la direcció dels plans d'emergències de protecció civil autonòmics, que és també l'autoritat de protecció civil de Catalunya. En els plans d'emergència es concreta a qui li pertoca dirigir-lo, les seves funcions, així com la possibilitat de delegació d'aquestes en terceres persones. La direcció dels **plans d'emergència municipals** li correspon a l'**alcalde o alcaldessa**.

La direcció assegura la **coordinació** entre les diferents administracions i la participació dels grups actants i organismes en la resolució de l'emergència, tot establint directives i gestionant els mitjans i recursos que es considerin adients. Alhora, ha de garantir que la població afectada disposi d'informació d'allò que està succeint.

La direcció i coordinació de les actuacions des del CECAT implica les següents **responsabilitats**:

Direcció de l'emergència des del CECAT
• Activació formal dels plans i recursos.
• Convocatòria del consell assessor: assessorament, representativitat, compromís en l'actuació.
• Poders extraordinaris: possibilitat de requisita, de mobilitzacions i d'intervenció de recursos extraordinaris d'organismes i empreses.
• Autorització per despeses extraordinàries.
• Possibilitat de decidir la descentralització del lloc de direcció o d'establir centres de coordinació sobre el territori de caràcter intermedi. A més del CCA i el centre de coordinació operativa local (CECOPAL) es poden establir centres d'un àmbit territorial superior.
• Decisió sobre delegació de funcions directives a altres càrrecs del Departament i de la Generalitat.
• Decisió sobre el lloc i el contingut de la informació als mitjans de comunicació i assegurar la informació a la població a través dels mitjans de comunicació. Convocatòria de rodes de premsa periòdiques de seguiment de l'evolució de l'emergència.
• Decisió sobre prioritats en la intervenció i la protecció de la població i els actants (a proposta de l'autoritat del grup d'intervenció).
• Coordinació institucional d'alt nivell entre conselleries , amb altres càrrecs dels departaments, amb l'Estat, etc.
• Organització de l'atenció a la població i les persones especialment afectades (llocs d'allotjament i acollida, habilitació de telèfons d'informació, atenció a familiars de víctimes, etc.).

2.2.4 Dimensionament tècnic dels centres de coordinació

En el moment en què s'activa un pla d'emergència, el CECAT ho posa en coneixement de tots aquells **grups actuants i entitats** que han de **treballar coordinadament** en la resolució de l'emergència i també als municipis i administracions afectades. Els grups actuants es desplacen al CECAT per poder dur a terme la coordinació conjunta.

La presència de personal tècnic responsable d'**organismes externs** al CECAT permet que es pugui conèixer directament qualsevol informació que rebin aquests organismes (per connexió amb la seva sala de control) i que estigui relacionada amb l'emergència. Per tant, això permet realitzar les següents accions:

- **Coordinar informació.**
- **Localitzar i coordinar mitjans i recursos** externs als grups actuants que es troben en el lloc de l'emergència.
- **Comunicar les decisions** que pren la direcció aconsellada pel consell assessor (accions més adients per treballar l'emergència, etc.).

En el cas dels municipis o entitats locals, el **CECOPAL** acostuma a disposar d'un espai i d'un seguit de recursos preparats per la seva posada en servei però l'activació i dimensionament (instal·lació de recursos i dotació de personal) també es duu a terme en el moment de l'activació dels plans de protecció civil locals.

En el cas d'un **centre** o d'una **instal·lació** pot requerir-ne també un dimensionament especial del **centre de control, alarma i comunicacions** recollit al pla d'autoprotecció en el moment de l'emergència que ha d'estar previst prèviament.

2.2.5 Convocatòria del consell assessor

El **consell assessor** s'encarrega d'assistir la direcció del pla en els diferents aspectes de l'emergència, tot informant, analitzant i valorant la situació.

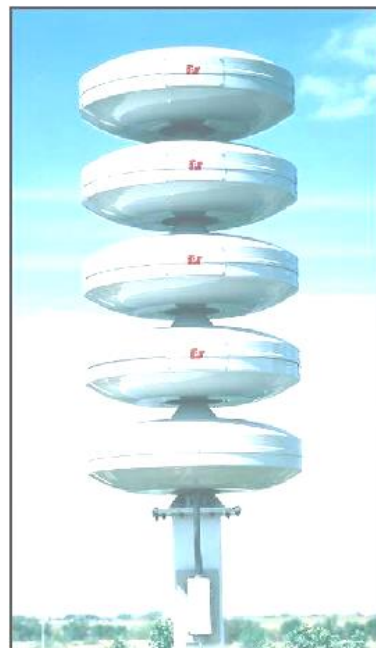
La convocatòria dels membres del consell assessor es fa des del CECAT o des del CECOPAL segons el cas.

En el cas d'un **centre** o **instal·lació**, els caps dels equips (d'intervenció, d'evacuació i confinament i de primers auxilis) així com la persona responsable del Centre de Control, Alarma i Comunicacions han de poder comunicar-se i assessorar a l'autoritat de l'emergència del pla d'autoprotecció.

2.2.6 Avisos a la població

En el moment en què es detecta l'existència d'un risc que pot posar en perill la salut o la vida de les persones, els seus béns o el medi ambient, el CECAT activa el pla d'emergència corresponent i **comunica als ens locals** la situació per tal que ho posin en coneixement de la població.

En el cas de l'**accident químic** s'ha establert un **sistema especial d'avís directe** des del CECAT a la població redundat amb altres organismes. Aquest sistema consisteix en un seguit de sirenes, instal·lades en determinats indrets estratègics del territori, per tal de poder posar en coneixement de la població afectada l'avís, de la manera més ràpida i segura possible, per tal que la ciutadania, en sentir-la, pugui prendre les mesures d'autoprotecció prèviament definides. Es preveu que aquest sistema d'avisos també s'utilitzi per a la comunicació de situacions de risc relacionades amb les preses i és possible articular un sistema de trucades múltiples selectives amb un missatge gravat.



Actualment hi ha **una seixantena de sirenes** en el territori català, principalment per al risc químic. El so de la sirena indica **l'inici i la fi d'una situació de confinament** de la població.

Les **problemàtiques** més habituals a l'hora de transmetre els avisos a la població són:

- **Cost econòmic** elevat de les instal·lacions.
- **Nombre important d'habitants en zones de risc** amb necessitat d'un d'avís ràpid (no només per a casos de risc químic calen sirenes sinó també per altres riscos com inundacions sobtades, incendi forestal, etc.).
- Existeixen **limitacions tècniques** que dificulten poder fer avisos massius a la població (per exemple, el so de les sirenes pot quedar emmascarat per altres sons o trucades massives que no es poden realitzar en un curt període de temps, etc.).
- És necessària la **informació prèvia de la ciutadania** mitjançant campanyes que permetin a la població reconèixer els senyals i tenir instruccions d'actuació al respecte.

L'activació de sirenes d'avís és un procés crític que necessita que es compleixin les següents gestions de forma òptima:

- **Valoració de l'impacte de l'emergència** tot ajustant al màxim la necessitat d'alertar sense alarmar.
- **Gran agilitat** en el procés de la **informació** i de **decisió d'activació del sistema**.
- **Gran agilitat**, a continuació, en la **informació a la població a través dels mitjans**.

Important

En el cas de **centres i instal·lacions** per assegurar aquesta agilitat i rapidesa és molt important l'**avís immediat** d'incident o d'emergència des del propi centre.

2.2.7 Informació continuada

La **gestió de la informació** continuada forma part de la qualitat en el procés. Cal la seva transmissió en el temps adient a tots els implicats i a la població. Cada emergència té un temps de refresc en la informació.

La informació pot tenir **orígens múltiples** però ha de ser de forma continuada. És especialment complex quan es tracta de situacions en contínua evolució i amb escenaris de gran abast.

Cal concentrar els esforços en els següents punts:

- **Anticipació** de l'afectació a la població i la informació d'interès per a la població.
- **Síntesi** de quina és l'afectació realment important (cal prioritzar-la).
- Informació per a la **coordinació**, que és l'important per l'actuació conjunta.

També cal dedicar esforços especials a la transmissió de la informació de manera continuada a tots els grups actuants.

Els **centres de coordinació** (CECAT, CCA, CECOPAL) han de ser llocs que facilitin la interacció i tramesa d'informació entre els grups actuants.

En el cas d'una **instal·lació**, la tramesa d'una informació acurada des de la pròpia instal·lació és clau per a la gestió i actuació en l'emergència. El personal responsable i tècnic de la pròpia instal·lació són els millors informadors possibles ja que són els millors coneixedors de l'escenari i de la instal·lació. Pel CECAT és prioritària la informació que pugui provenir de la pròpia instal·lació, així com el contacte i flux d'informació constant durant l'emergència.

En el procés d'informació continuada, el gabinet d'informació té un especial protagonisme.

Definició

El **gabinet d'informació** dels plans de protecció civil és l'estructura oficial a través de la qual s'ha de canalitzar la informació a la població durant l'emergència. Aquest depèn directament de la direcció del pla.

En el cas dels plans autonòmics, quan el pla d'emergència està activat, la **seu habitual** del gabinet d'informació és el **CECAT**.

El CECAT ha de mantenir una comunicació continuada amb els periodistes del gabinet que formen part de l'organització ja que tenen un paper molt important en la comunicació amb la ciutadania. El flux d'informació ha de ser **mutu i fluid**.



Al gabinet d'informació li correspon **centralitzar, coordinar i preparar la informació general** sobre l'emergència per facilitar-la als mitjans de comunicació social, els quals la trametran a la població. També li pertoca al gabinet d'informació difondre les **ordres i recomanacions** d'actuació general i d'autoprotecció dictades per la direcció del pla a través dels mitjans de comunicació social. La font d'informació constant o entitat validadora pel gabinet d'informació ha de ser el CECAT.

Els plans d'emergència han de recollir el pla d'actuació del gabinet d'informació, el qual **recopila tota aquella informació que pot ser d'interès** per a la premsa, pel que fa al coneixement del risc, elements vulnerables, recomanacions, model de comunicats, etc.

Finalment, el gabinet d'informació també emet **comunicats quan s'activa o es desactiva el pla** i per fer un seguiment de la situació. Igualment li pertoca al gabinet d'informació elaborar els comunicats de **convocatòria a les rodes de premsa** pels mitjans de comunicació.

2.2.8 Mobilització de recursos extraordinaris

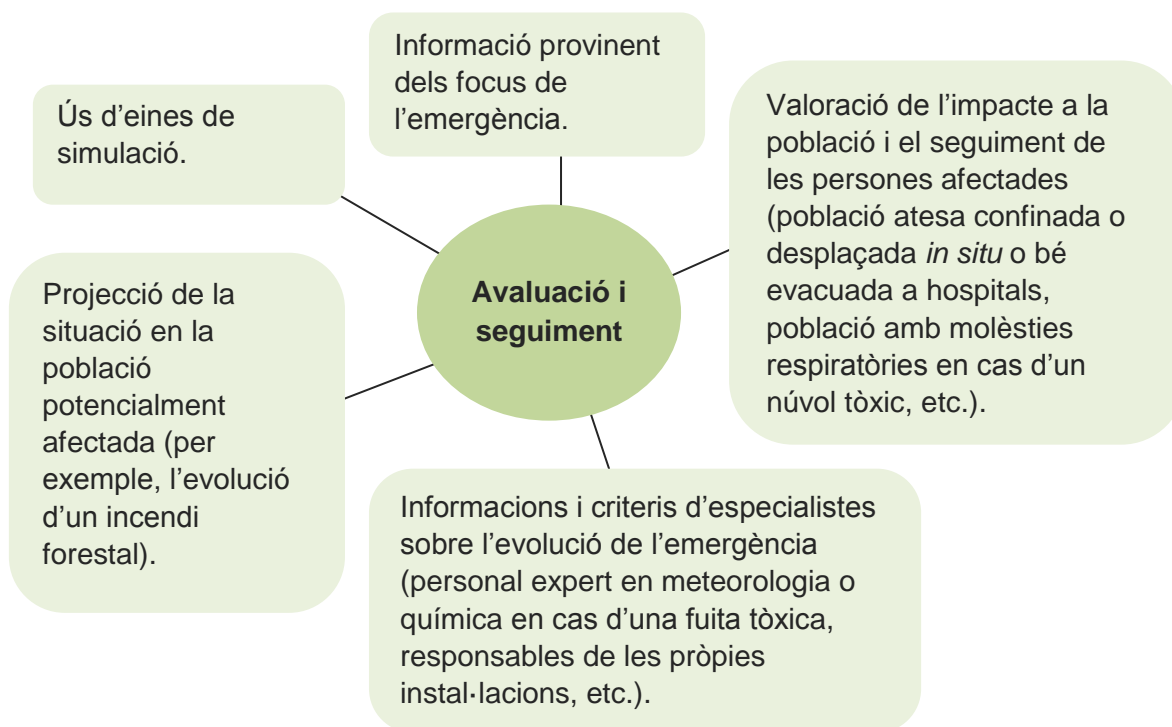
El CECAT disposa d'una **base de dades o catàleg de mitjans i recursos**, de la pròpia administració i de fora d'aquesta, que en un moment donat poden ser necessaris per treballar en la resolució de l'emergència. En aquest catàleg s'hi recullen tant **professionals** com **serveis i mitjans materials**. En cas de necessitat, per part d'un grup actuant, es poden localitzar recursos de suport a aquests.

Les **organitzacions municipals** que disposen d'un servei de protecció civil o que tenen degudament elaborats els seus plans d'emergència, tenen en general un bon catàleg de recursos i també tenen recursos propis a disposició.

A **nivell autonòmic** s'estableixen **convenis i acords amb empreses i organismes** per la mobilització de recursos extraordinaris davant d'una situació d'emergència. Les administracions locals i els centres i instal·lacions també poden preveure l'establiment de convenis i contractes especialment amb altres instal·lacions i empreses amb la mateixa finalitat.

2.2.9 Avaluació, seguiment i anticipació

L'**avaluació i seguiment** de la situació es planteja a partir de la composició de diferents factors:



L'anticipació és un objectiu estratègic especialment per realitzar les següents accions:

- Presa de decisions.
- Disseny d'estratègies operatives (tractament de l'emergència, organització de tasques i dispositius, dimensionament, etc.).
- Establiment de mesures i recomanacions a la població.
- Definició de les fonts d'on obtenir la informació.
- Detecció de la necessitat de recursos (per exemple, l'atenció a la població).

Els sistemes d'informació d'un centre de coordinació d'emergències han de ser capaços d'obrir **registres d'incidents i d'accidents** i de fer-ne el **seguiment** tot avaluant la situació en cada moment, així com disposar de procediments normalitzats de treball, llistes de control (*checklists*), organitzar funcions i tasques d'acord amb els plans i permetre l'assignació de recursos i l'execució de tasques amb el corresponent registre i seguiment de les actuacions.

2.2.10 Assessorament expert

Els plans d'emergència tenen present en la seva estructura **grups actuants experts** en el tipus de risc específic que tracta el pla. Aquests grups actuants experts tenen una tasca clarament tècnico-científica i són activats pel CECAT en el moment en què el pla ho contempla.

En cas d'una emergència en una **instal·lació** el millor assessorament expert és el de la pròpia instal·lació.

2.2.11 Valoració de desactivació dels plans

El CECAT valora la **desactivació dels plans** de protecció civils autonòmics un cop s'ha mitigat suficientment l'emergència i s'ha restablert la normalitat, pràcticament. La desactivació pot fer-se a proposta de la persona responsable del CCA o de la màxima figura responsable de Bombers desplaçat al lloc de l'emergència.

Important

A l'hora de desactivar els plans s'ha de tenir especial cura per **evitar fer una valoració errònia** de la fi de l'emergència. El problema pot donar-se si no es té en compte la situació en tot el seu abast, és a dir, que només s'hagi tingut en compte el lloc on s'ha produït l'emergència però no el possible radi d'afectació (seria el cas d'una fuga tòxica, per exemple).

Cal vigilar, també, que no passin per alt altres indicadors que poden donar nova informació o **informació complementària** a la ja existent. Per exemple, una previsió meteorològica que pot agreujar una situació d'emergència real d'inundacions viscuda recentment, etc.

3. La coordinació

3.1 Àmbits de coordinació

Definició

Coordinar és combinar persones i mitjans tècnics per a una acció comuna i disposar d'un seguit d'actuacions ordenadament per una mateixa finalitat. En aquest sentit, s'ha de distingir d'altres accions com dirigir o comandar.

Des de la protecció civil s'entén la coordinació, principalment, com l'**intercanvi d'informació** entre aquells que actuen en l'emergència així com prioritzar les actuacions i mobilitzar els mitjans extraordinaris necessaris.

La coordinació en protecció civil requereix la **participació de múltiples actuants** amb diferents funcions. La protecció civil es basa en una actuació compartida. Es fa sovint imprescindible una coordinació urgent i dimensionada **a diferents nivells**:

1 Coordinació *in situ* a nivell estratègic

En la proximitat de l'emergència, des del CCA i el centre de coordinació operativa municipal (CECOPAL) es realitza la coordinació *in situ* que es caracteritza per:

- Visió propera a l'escenari de l'emergència però també més limitada.
- Direcció de les operacions a nivell més tècnic.
- Informació més acurada i real de la situació.
- Més pressió mediàtica, de les persones afectades i dels propis grups operatius.

2 Coordinació a distància a nivell estratègic

A distància, des del CECAT es realitza la coordinació global de l'emergència que es caracteritza per:

- Visió de conjunt de l'actuació i dels recursos.
- Direcció d'alt nivell (político-tècnica).
- Informació menys precisa, de diferents fonts, que pot ser variable, confusa i fins i tot contradictòria.

3 Estructures especials a nivell tècnic i institucional

En cadascun d'aquests nivells de coordinació actuen o treballen diferents tècnics i tècniques i institucions.

- La coordinació a **nivell tècnic** es dona tant en el lloc de l'emergència com a nivell estratègic i es basa en tenir clares les jerarquies, els comandaments i les responsabilitats de cadascú i en garantir l'intercanvi d'informació i la comunicació entre personal tècnic de diferents organitzacions.
- La coordinació **institucional** és la pròpia del CECAT on hi ha les màximes persones responsables dels serveis, cossos i organitzacions que actuen o es veuen afectats per l'emergència.

En un **centre o instal·lació** pot establir-se també un centre de coordinació propi per coordinar les actuacions d'autoprotecció dutes a terme per personal, tècnics i tècniques de la pròpia empresa sota la direcció de la figura del cap de l'emergència que pot emplaçar-se al Centre de Control, Alarma i Comunicacions o bé en un altre espai en contacte directe amb aquest centre.

La protecció civil té **una visió multisectorial**: des del punt de vista de la pròpia situació de risc (a l'entorn natural, social, tecnològic industrial, etc.) i des del punt de vista de les organitzacions que involucra:

- Administracions públiques: municipis, Generalitat, Estat.
- Serveis d'autoprotecció: empreses, entitats, organismes.
- Mitjans de comunicació.
- Col·laboració voluntària.
- Ciutadania.

Les principals **problemàtiques en la coordinació** i en la **gestió de la informació** són les següents:

- Els diferents serveis i organitzacions tendeixen a tenir una **visió especialitzada parcial**. No compartir aquestes visions pot potenciar la rivalitat organitzativa a partir de les prioritats de cadascun.
- La urgència en les actuacions fa que els operatius que actuen de forma conjunta tendixin a funcionar de forma **paral·lela i independent** (a una no comunicació i dispersió).
- Hi ha també una forta tendència a la **parcel·lació del coneixement** (poca transversalitat).
- Es poden arribar a crear **diferents visions i diferents regles del joc** en els diferents col·lectius que dificultin la interacció i coordinació.

3.2 Els centres de coordinació d'emergències

Definició

Un **centre de coordinació d'emergències** és l'espai on conflueixen els responsables de diferents organitzacions durant una emergència per coordinar l'actuació i gestionar els recursos necessaris per donar una resposta amb la màxima eficàcia i rapidesa.

Els centres de coordinació d'emergències, doncs, han de complir una triple funció:

- Són eines fonamentals de **suport a la coordinació** de les actuacions en emergències.
- Són **nuclis de comunicacions** on es reben una informació seleccionada, s'analitza i es posa a disposició de les persones responsables de l'actuació perquè puguin prendre les decisions més adequades.
- També tenen una **funció logística** fonamental: mobilitzen i gestionen recursos no habituals en els grups d'actuació.

Per disposar de **mecanismes de coordinació**, aquests centres han de realitzar unes funcions bàsiques que són les següents:

Funcions dels centres de coordinació d'emergències

- **Rebre, avaluar i registrar la informació** procedent dels serveis i grups d'actuació en la emergència i d'altres organismes que disposin d'informació sobre la situació de risc o d'emergència (per exemple, els serveis bàsics a la població, serveis de control ambiental, etc.).
- **Fer seguiment i analitzar** de la situació de risc o d'emergència i previsió i avaluació de la possible evolució.
- **Instrumentar el recolzament i la coordinació** entre els organismes i serveis que actuen o bé es veuen involucrats en l'emergència.

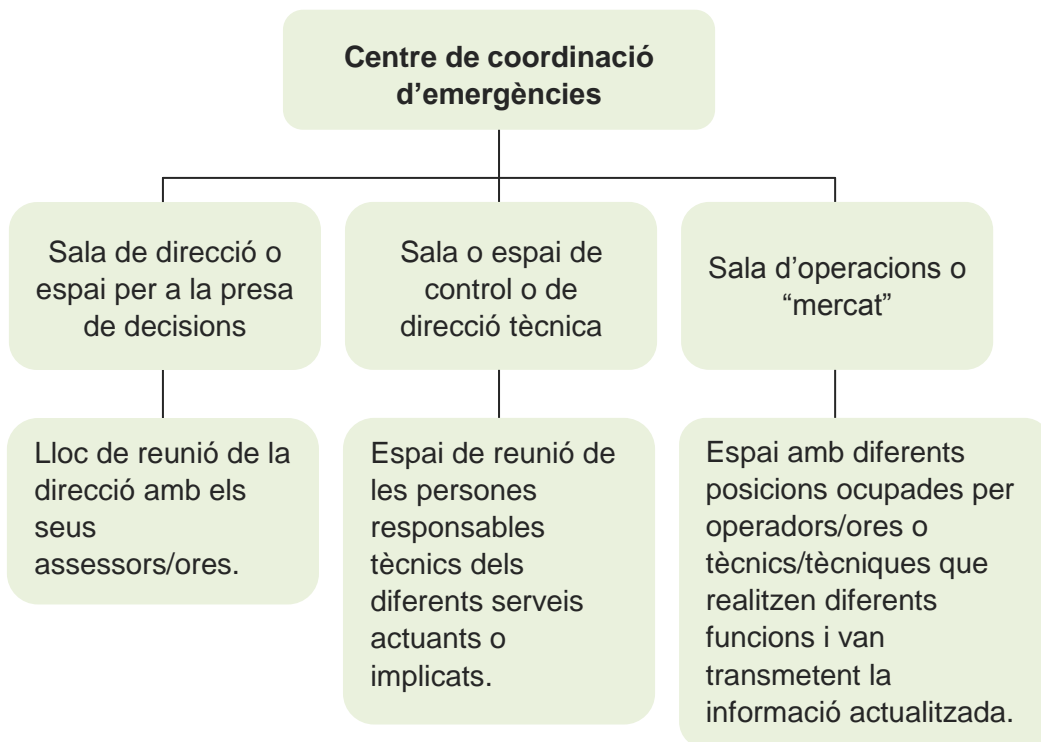
Funcions dels centres de coordinació d'emergències

- Determinar **estratègies d'actuació** i ordenar l'execució de les accions que corresponguin per la gestió de la emergència.
- Mobilitzar els **mitjans i recursos** necessaris per a l'actuació.

Qualsevol centre de coordinació d'emergències ha de posar-se a prova periòdicament mitjançant la participació en exercicis i simulacres.

El **disseny i l'organització del centre de coordinació** influirà notablement en la qualitat de la resposta operativa que es doni a l'emergència. Aquests centres han d'estar situats en llocs segurs i han de dotar-se dels mitjans tècnics i procediments operatius necessaris, així com d'una distribució clara de funcions entre les persones responsables de la seva gestió i funcionament.

Un centre de coordinació d'emergències acostuma a estructurar-se en els **espais** següents:



3.2.1 Tipus de centres de coordinació de protecció civil

Es poden distingir tres tipus de centres de coordinació de protecció civil per àmbits d'actuació:

Centres de coordinació de protecció civil	
A la zona del sinistre	Coordinació des del centre de comandament avançat (CCA).
Al municipi	Coordinació de l'actuació de l'atenció a les persones afectades des del centre d'emergències municipal (CECOPAL).
Supramunicipal	Coordinació supramunicipal logística d'atenció als afectats i de suport a la direcció del pla autonòmic coordinat pel Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT).

3.3 EI CECAT

3.3.1 Què és el CECAT?

Definició

El **Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT)** és un centre de comunicacions que té com a objectius la comunicació, la coordinació, el suport, la informació i l'optimització de esforços i recursos que es necessiten en una situació de greu risc o d'emergència. La finalitat principal és procurar la seguretat de les persones i els seus béns i drets, així com preveure i minimitzar els efectes que es puguin originar.

Una de les missions fonamentals de CECAT en una situació d'emergència o d'accident greu, un cop analitzat i valorat el succés, és **activar els plans de protecció civil** i mantenir la coordinació i la comunicació fluïda i constant entre:

- Serveis operatius: cossos de Bombers, policies, sanitaris, etc.
- Organismes especialitzats o alertants qualificats: Institut Geològic de Catalunya, Servei Meteorològic de Catalunya, etc.
- Empreses de serveis: elèctriques, d'aigua, de gas, etc.
- Empreses d'infraestructures: carreteres, autopistes, túnels, ferrocarrils, etc.
- Altres entitats i organismes que puguin estar relacionats directament o indirectament amb l'emergència.



Tot i això amb l'objectiu de **minimitzar els efectes de l'emergència** cal establir les mesures de protecció adients i alhora transmetre a la població informació sobre l'estat de cada situació.

Actualment, el CECAT està adscrit dins del Departament d'Interior i, concretament, dins la **Subdirecció d'Operacions en Protecció Civil de la Direcció General de Protecció Civil**.

El **conseller o consellera d'Interior** disposa del CECAT com a eina per exercir la funció de direcció dels plans de protecció civil de Catalunya.

3.3.2 Marc legal

El **Decret 246/1992**, de 26 d'octubre, sobre la creació del Centre de Coordinació Operativa de Catalunya, en l'article 1 defineix el CECAT de la següent manera:

Cita

“És un nucli de comunicacions i té com a missió fonamental la informació, la comunicació, la coordinació, el suport i l'optimització dels esforços, accions i actuacions de tots els organismes tant públics com privats que puguin ser requerits en cas de greu risc col·lectiu, calamitat pública o catàstrofe, tot tenint com a finalitat la seguretat de les persones, els seus béns i drets, i també la minimització i la previsió dels seus efectes.”

La **Llei 4/1997**, de protecció civil de Catalunya, assenyala respecte el CECAT el següent:

Cita

“Article 25: El Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT) és el centre superior de coordinació i informació de l'estructura de protecció civil de Catalunya.”

A més, a l'article 43 recull les **competències del conseller o consellera d'Interior**:

- Exercir la direcció superior del CECAT.
- Declarar l'activació dels plans de protecció civil d'àmbit de Catalunya.
- Exercir la direcció i el comandament superiors i la coordinació i la inspecció de tots els serveis, mitjans i recursos afectes al pla activat i de les actuacions que es facin.

D'altra banda, el **Decret 186/2007**, de 28 d'agost d'estructura del Departament d'Interior, estableix que la Direcció General de Protecció Civil ha d'organitzar, coordinar i supervisar el CECAT, tal com especifica al punt d) de l'article 55.

A més, a l'article 71 es detallen les funcions de la Sala de Guàrdia del CECAT:

Funcions de la Sala de Guàrdia del CECAT
<ul style="list-style-type: none">• Proposar, si escau, l'activació i desactivació dels plans d'emergència especials i del pla d'emergència territorial de Catalunya i notificar-ho als grups actuants, a les entitats i als organismes que aquests documents prevegin.
<ul style="list-style-type: none">• Establir i executar en situacions de greu risc i emergència declarada les respostes adequades, d'acord els protocols d'actuació, els plans d'emergència i els inventaris de mitjans i recursos mobilitzables sota la direcció de l'autoritat competent o del director o directora del pla.
<ul style="list-style-type: none">• Estar en contacte permanent amb els centres d'emergència definits en els plans de protecció civil i els associats a d'altres organitzacions i, quan escaigui, coordinar les actuacions entre les diferents sales i donar suport estratègic, logístic i informatiu a les entitats i els serveis que ho requereixin.
<ul style="list-style-type: none">• Disposar de la informació necessària sobre els recursos disponibles en la totalitat de Catalunya i sobre les intervencions o actuacions en curs dels serveis d'emergència i seguretat civil, tot col·laborant en el manteniment del catàleg de mitjans i recursos i serveis mobilitzables externs a la Direcció General.
<ul style="list-style-type: none">• Recopilar i emetre informació sistematitzada i periòdica de totes les fons possibles, tant per valorar-la com per poder facilitar-la a les autoritats i als grups actuants i entitats que gestionen l'emergència i al gabinet d'informació, elaborar i difondre alhora informes, dades estadístiques i memòries.
<ul style="list-style-type: none">• Canalitzar qualsevol ordre de l'autoritat de protecció civil de la Generalitat de Catalunya, en particular, la de prestació de serveis personals i la requisita, intervenció o ocupació temporal i transitòria dels béns necessaris per afrontar la situació d'emergència.
<ul style="list-style-type: none">• Determinar i avaluar les conseqüències dels sinistres i riscos significatius en temps real i en previsió dels recursos disponibles i de les situacions que es poden donar en una situació d'emergència. També realitzar el control i la vigilància d'aquelles situacions de risc potencial de les quals es tingui coneixement.
<ul style="list-style-type: none">• Col·laborar en la difusió de la informació previsible i preventiva, tramesa pels organismes competents.
<ul style="list-style-type: none">• Gestionar per raó de l'emergència greu els sistemes associats a la xarxa d'alarmes i comunicacions.
<ul style="list-style-type: none">• Participar en la realització de simulacres periòdics.
<ul style="list-style-type: none">• Canalitzar qualsevol ordre de l'autoritat de protecció civil.

Funcions de la Sala de Guàrdia del CECAT

- Avaluar i determinar les conseqüències dels sinistres i riscos significatius en temps real, en previsió de situacions que poden derivar en situacions d'emergència. Realitzar la vigilància i el control d'aquestes situacions de risc potencial.
- Col·laborar en la difusió d'informació previsible i preventiva.
- En cas d'emergència greu, gestionar els sistemes associats a la xarxa d'alarmes i comunicacions de protecció civil.

3.3.3 Funcions del CECAT

D'acord amb les seves funcions, el CECAT agrupa aquests **tipus de funcions**:

Funcions del CECAT

- **Recepció d'alarmes:** rebrà les alarmes que puguin indicar situacions d'emergència.
- **Avaluació dels riscos** significatius en temps real i de les seves conseqüències derivades de la situació d'emergència.
- **Activació dels plans autonòmics i/o municipals** tot seguint els mecanismes habituals i d'acord amb el consentiment de la direcció del pla. Això implica que des del CECAT es posaran en funcionament els avisos necessaris per mobilitzar tots els implicats en el pla, tant de la Generalitat com d'altres administracions o entitats privades.
- **Coordinació de l'emergència** i de difusió d'avisos i d'informació en general sobre les situacions de risc i les emergències.
- **Suport tècnic de la direcció del pla** pel que fa a la informació (base de dades, cartografia, mitjans i recursos) i assessorament i mobilització de recursos a través del consell assessor.
- **Coordinació dels CECOPAL** i de suport supramunicipal.
- **Recepció de tota la informació** que ha de facilitar el coordinador o coordinadora del CCA sobre les actuacions a fer, sobre l'evolució del risc o calamitat i sobre qualsevol incidència. El CECAT ha de transmetre aquesta informació a la direcció del pla autonòmic.
- **Gestió dels sistemes associats a la xarxa d'alarmes i comunicacions** en protecció civil.

Des del CECAT s'implementen els **processos de gestió estratègia** de l'emergència, a nivell de tot Catalunya.

3.4 El centre de comandament avançat (CCA)

3.4.1 Marc legal

Definició

El **centre de comandament avançat (CCA)** és el centre de coordinació dels diferents actuants en l'emergència, en un punt proper a aquesta. El CCA és un centre que es crea i defineix des i dins de l'àmbit de la protecció civil.

Si s'analitza el marc legal del CCA es pot veure que no parlen del CCA ni la legislació dels cossos operatius ni la Llei 2/1985 de protecció civil, ni el Reial decret 407/1992 o Norma bàsica de protecció civil.

Les **directrius i plans estatals** de protecció civil, en canvi, sí que parlen d'un "lloc de comandament avançat". Es pot trobar aquesta referència, per exemple, a la Directriu bàsica per a l'elaboració i homologació dels plans especials del sector químic 1999.

Cita

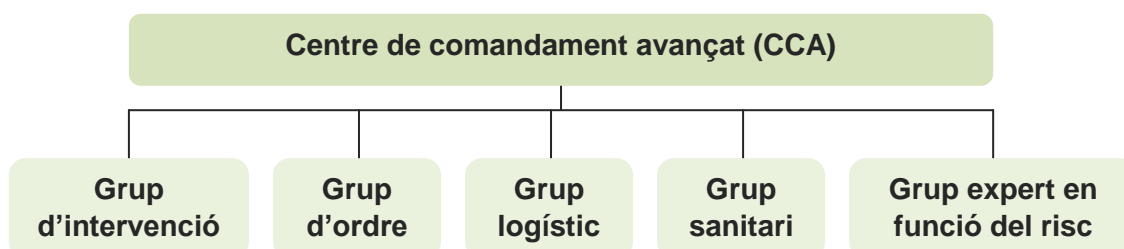
"És funció del grup d'intervenció establir conjuntament a l'emplaçament de l'accident el Lloc de Comandament des d'on s'efectuarà la coordinació operativa dels grups d'acció."

D'altra banda, la Directriu bàsica de planificació de protecció civil d'emergència per incendis forestals 1993 també el defineix.

Cita

"Lloc de Comandament Avançat: Lloc de direcció tècnica de les tasques de control i extinció d'un incendi ubicat a les proximitats."

En els **plans autonòmics de Catalunya**, el CCA es defineix sempre com el centre de coordinació dels diferents grups actuants en un punt proper a l'emergència que són habitualment els que s'indiquen en l'organigrama següent:



La **Llei 4/1997 de protecció civil de Catalunya** fa referència al CCA de la forma següent:

Cita

“Article 20: Els plans de protecció civil han d’incloure com a mínim: [...] g) Les infraestructures operatives, que han d’incloure com a mínim, un centre receptor d’alarmes, un centre de coordinació operativa, i els centres de comandament avançat.”

El Decret 210/1999 que aprova el contingut dels plans de protecció civil de Catalunya, també parla dels centres de coordinació i concretament del CCA:

Cita

*“4.5. Centres de coordinació
S’hi ha de descriure el centre de coordinació municipal (CECOPAL), el centre receptor d’alarmes (CRA), el centre de comandament avançat (CCA), el centre de coordinació operativa de Catalunya (CECAT) i altres centres d’àmbit municipal que puguin ser activats en situació d’emergència.”*

El **Pla PROCICAT** (2009) descriu el CCA amb les següents característiques:

- S’ubica prop de la zona del sinistre, en un lloc segur.
- Es coordinen les actuacions que estan fent els grups actuants *in situ* per combatre l’emergència.
- Ha d’estar en contacte amb el CECAT per tal que totes les actuacions siguin coordinades.
- Es pot establir més d’un CCA, en funció de les dimensions o de l’afectació territorial.



Aquest mateix pla estableix que el coordinador o coordinadora del CCA és:

- **Responsable de coordinar l’actuació dels grups** en la zona afectada per l’emergència.
- Qui **determinarà la ubicació del CCA** i la transmetrà immediatament al CECAT.
- **Màxim o màxima responsable del grup d’intervenció** present al lloc o, a falta d’aquest, responsable del grup d’ordre al lloc de l’emergència. El director o directora del pla pot designar una altra persona responsable del CCA diferent dels esmentats.

Les **funcions del coordinador o coordinadora del CCA** en aquest pla són les següents:

Funcions del coordinador/a del CCA

- **Establir a prop del lloc de l'emergència els CCA** que siguin necessaris per gestionar l'emergència i informar al CECAT de la seva ubicació.
- **Coordinar els diferents grups d'actuació** des del CCA.
- Transmetre tota la **informació** sobre les actuacions fetes, sobre les accions a fer, sobre l'evolució del risc o calamitat i sobre qualsevol incidència **a la direcció del pla, a través del CECAT.**
- **Rebre i reproduir les instruccions de la direcció del pla.**
- Establir una **relació directa entre el CCA i l'àrea sanitària (AS).**

El concepte de CCA s'ha d'entendre prou àmpliament com per adaptar-se a les peculiaritats de cada risc i de cada situació d'emergència.

3.4.2 Activació i ubicació del CCA

Normalment, **l'activació i la ubicació** la determina la màxima persona responsable del grup d'intervenció en l'actuació, a no ser que els plans assignin aquesta funció a algun altre grup que ràpidament notifica la seva ubicació i constitució als altres grups, al CECAT i als CECOPAL. Això habitualment ho determina qui té la funció de cap de guàrdia de Bombers en el moment que arriba a l'emergència i que acostuma a ser també el coordinador o coordinadora del grup d'intervenció.

En el cas d'una emergència en una **instal·lació**, el CCA pot establir-se en les dependències de la pròpia instal·lació o bé en les proximitats d'aquesta.

La **ubicació del CCA** ha de complir les següents característiques:

- Lloc segur pròxim a l'emergència però fora de la zona d'intervenció.
- Ben comunicat, fàcil accés per l'arribada dels representants dels serveis d'emergència.
- Espai lliure suficient:
 - per aterrar un helicòpter.
 - pel subministrament de queviures i pel descans del personal actuant.
 - per a la coordinació dels diferents grups actuants.
- Al costat del punt de trànsit o àrea logística (lloc de concentració de vehicles i recursos) o de l'àrea sanitària (almenys en un primer moment) o per a l'arribada de més vehicles o altres serveis d'emergència, a ser possible amb subministrament elèctric.
- Bona cobertura de comunicacions (mòbils i emissores).
- Poc soroll (difícil).
- Bon camp visual de l'emergència.
- Ben senyalitzat.

3.4.3 Tipus de CCA

El CCA es pot establir en espais i estructures molt diferents.

Exemple

Per exemple, el CCA es podria establir en les següents ubicacions:

- En un **emplaçament fix del municipi**: els municipis poden tenir un llistat de possibles punts o llocs d'ubicació del CCA en funció de l'escenari d'emergència.
- **A peu de sinistre** sense instal·lacions prèvies, en un vehicle, en una tenda, un cobert, CECAT mòbil, etc.

El més important és **la reunió entre les màximes persones responsables** del grup d'actuació i que el CCA pugui realitzar la seva funció de coordinació dels diferents actuants.

3.4.4 Necessitats del CCA

El **CCA és necessari** especialment en emergències que compleixin alguna d'aquestes característiques:

- **Intervenien diferents organismes, serveis o cossos** que fan necessari un centre de comunicacions i coordinació.
- Són **de llarga durada**.
- Tenen una **forta repercussió mediàtica** i/o **presència de representants institucionals**.

D'acord amb els plans de protecció civil, davant l'activació d'un pla de protecció civil s'ha de plantejar automàticament la necessitat d'un CCA.

3.4.5 Recursos per al CCA

El CCA s'ha de poder equipar **amb un mínim de recursos** per garantir la seva funció. Com més equipat estigui, millor servei podrà prestar. Alguns recursos del CCA són:

- Equips de comunicació: emissores de la xarxa Rescat (mòbils i portàtils).
- Telefonia.
- Ordinadors portàtils.
- Mapes i material d'oficina.
- Tendes i/o carpes de suport logístic, taules, cadires, etc.
- Generador o grup electrogen.
- Altres elements i tecnologia que permetin rebre informació sobre l'evolució de l'emergència, per exemple, una estació meteorològica, imatges de càmeres instal·lades en mitjans aeris, sensors de calor, etc.

3.4.6 Composició del CCA

El CCA està format per **responsables dels diferents grups d'actuació** (un de cada grup) i de vegades per autoritats, alts càrrecs de l'Administració i responsables d'empreses i serveis.

A la pràctica tant pot ser que no s'hi pensi a constituir el CCA formalment com que s'estableixi un CCA de grans dimensions que sigui un punt de concentració de molts actuants, autoritat, premsa.

3.4.7 Funcions del CCA

Des del CCA s'han de coordinar les actuacions en el lloc de l'emergència. Les principals **decisions a prendre i tasques a organitzar** des del CCA són les següents:

Funcions del CCA
• Definició de la zona de seguretat i/o de la zona d'intervenció que ràpidament es comunica al grup d'ordre perquè faci el control d'accessos i defineixi el punt de trànsit (si pot ser pròxim al CCA).
• Organització de les mesures de protecció a la població (evacuació, allunyament, confinament).
• Constitució de l'àrea sanitària , si cal.
• Coordinació de les tasques dels diferents grups.
• Organització dels recursos logístics necessaris per a l'emergència.
• Tramesa d' informació entre els grups d'actuació , al CECAT i als CECOPAL.

Sovint i erròniament, es parla de CCA només quan s'han desplaçat operadors i operadores de control (de les sales de coordinació de cada operatiu).

En funció del tipus d'emergència i de la seva extensió, el CCA serà **únic** o en caldran **múltiples**. Cal tenir en compte que per a algunes emergències no té massa sentit desplaçar cap CCA, com per exemple, en una onada de calor o pandèmia.

Important

És important **no confondre el CCA** amb el CCB (centre de comandament de Bombers) o les furgonetes de comunicacions de diferents operatius com els Mossos o el SEM que de vegades també s'anomenen CCA i que no ho són per si mateixes, malgrat que poden integrar-se i formar part del veritable CCA.

3.5 El CECAT mòbil

A la gestió d'emergències també juga un paper molt important el CECAT mòbil:

Definició

El **CECAT mòbil** és la unitat mòbil de coordinació d'emergències de protecció civil. És un vehicle tot terreny equipat amb la tecnologia necessària per funcionar com a eina de suport en la coordinació d'emergències per gestionar i centralitzar tota l'operativa.

Pot ser una eina de **suport a la coordinació d'emergències** que pot fer de:

- CECOPAL.
- CCA.
- CECAT (extensió d'aquest, com una sala més).
- CECOR (preventiu en esdeveniments de risc).
- Altres (suport a la coordinació en l'àmbit territorial i sectorial que sigui).

El CECAT mòbil és un **camió** de 9,46 m de longitud, 2,48 m d'amplada i 4 m d'alçada que disposa d'un sistema hidràulic d'estabilització, anivellament i obertura de les motxilles laterals. Un cop desplegat es converteix en un centre preparat per coordinació d'emergències, dividit en dues sales:

- Sala tècnica de reunions o de crisi (8 persones).
- Sala de coordinació operativa (5 posicions d'operadors o operadores).



Està **equipat** amb diferents sistemes informàtics, audiovisuals, de telecomunicacions, estació meteorològica, càmera exterior, etc. Té posicions de treball preparades actualment per: SEM, Mossos d'Esquadra, Agents Rurals, Bombers, Creu Roja i protecció civil (emissores i aplicacions).

El CECAT mòbil **s'activa a criteri de la direcció del pla** com a reforç en la coordinació d'emergències en els supòsits següents d'emergències:

- Quan hi hagi un nombre elevat de grups operatius i s'activin mitjans extraordinaris.
- En emergències de llarga durada i d'àmplia afectació.
- On calgui reforç operatiu en la coordinació *in situ*.
- Quan hi hagi simultaneïtat d'emergències en diferents indrets.
- Quan hi hagi pressió important de mitjans de comunicació sobre actuants.

3.6 EI CECOPAL

Definició

El **CECOPAL** és el centre de coordinació municipal que realitza les accions determinades per la direcció del pla municipal (alcalde o alcaldessa) que alhora estan supeditades a les accions que determini el director o directora del pla autonòmic activat (conseller o consellera d'Interior o qui delegui).

Des d'aquí es dirigeix i es coordinen les actuacions dels diversos serveis municipals implicats en l'emergència.

Les **funcions** del CECOPAL són les següents:

Funcions del CECOPAL
<ul style="list-style-type: none">• Mantenir contacte directe i continu amb el CECAT.
<ul style="list-style-type: none">• Notificar als grups operatius i al CECAT l'activació i la desactivació del pla de protecció civil municipal i rebre d'aquest centre i transmetre segons els protocols la informació relativa a activació, evolució i desactivació dels plans especials i del PROCICAT.
<ul style="list-style-type: none">• Facilitar, si escau, la informació a la població del municipi amb els mitjans oportuns segons les circumstàncies del risc i l'evolució de la situació de l'emergència. En cas d'activació d'un pla especial o del PROCICAT, aquesta informació s'haurà de consensuar amb la direcció del pla autonòmic.
<ul style="list-style-type: none">• Mobilitzar i assegurar la transmissió de la informació i les ordres als grups operatius municipals decidides per la direcció del pla, així com activar els mitjans i recursos municipals necessaris.
<ul style="list-style-type: none">• Canalitzar l'ordre de l'autoritat de protecció civil municipal de prestació de serveis personals i requisita, intervenció o ocupació temporal i transitòria dels béns necessaris per afrontar les situacions d'emergència.
<ul style="list-style-type: none">• Donar suport als mitjans d'emergències, seguretat i serveis especialitzats aliens que intervinguin en el municipi sota l'estructura del pla activat.

3.7 Terratrèmol d'Aquila, un exemple de coordinació

Un exemple recent d'un gran centre de coordinació temporal de caràcter regional és el **DICOMAC, centre de coordinació i comandament**. Es va organitzar amb motiu del terratrèmol de Aquila (Itàlia), el 6 d'abril del 2009. En aquest terratrèmol van perdre la vida unes 300 persones i es van haver d'evacuar i allotjar fins a 70.000 persones.

El centre es va muntar en menys de 48 hores dins de la base i escola militar de la població de Copito. Des d'aquest centre es coordinaven **vuit centres menors (COM)** de coordinació a nivell local que s'encarregaven de la coordinació de les actuacions de salvament i de seguretat i, principalment, de la gestió dels campaments d'alberg temporal de la població evacuada. Es van muntar 137 campaments amb unes 30.000 persones en total, i la resta de població evacuada es va allotjar en hotels i cases de poblacions costaneres.

En aquest cas, al DICOMAC hi havia representació de diferents **organismes i serveis** com cossos de bombers, sanitat, policia, protecció del medi ambient, companyies d'aigua, d'electricitat, de gas, serveis de veterinària, telefonia i comunicacions, mitjans de comunicació, educació, etc. Els **organismes representats** al DICOMAC són els següents:



El **COM** equivaldria a un CCA **de llarga durada**. El territori afectat es va dividir en vuit zones i cada zona tenia un COM des d'on es coordinaven les actuacions. En aquests centres es feien reunions diàries d'organització amb alcaldies, empreses, grups operatius, voluntariat, etc., i es prioritzaven les avaluacions de danys en els edificis.

La gestió, l'organització i el comandament del COM no anava sempre a càrrec de la protecció civil estatal, sinó que alguns grups estaven coordinats i comandats per altres operatius de la forma següent:

- 2 COM sota la direcció de Bombers.
- 2 COM sota la direcció de l'Exèrcit.
- 2 COM sota la direcció dels Prefectes.
- 2 COM directament gestionats per la protecció civil estatal.

Per aquesta emergència també es va organitzar un **centre científic-tècnic** per la coordinació global de les avaluacions dels danys en els edificis. L'organització va anar a càrrec de la protecció civil estatal. Les avaluacions de danys van començar tres o quatre dies després del terratrèmol, quan es va posar en funcionament aquest centre.

Les avaluacions les fan **equips professionals voluntaris** d'enginyeria, arquitectura i topografia.

4. La logística de les emergències

4.1 Què és la logística?

A continuació s'analitzen dues definicions de **logística** per comprendre millor la seva naturalesa. La primera és del Centro Español de Logística (CEL):

Cita

“La logística centra la seva atenció en la gestió de fluxos físics i d'informació que comença a la font d'aprovisionament i acaba al punt de consum.”

Segons el Supply Chain & Logistics Institute, del Georgia Institute of Technology, la logística es defineix de la següent manera:

Cita

“És la part de la cadena de subministrament que planifica, implementa i controla l'eficiència i l'eficàcia del flux i emmagatzematge de béns i serveis així com la informació relacionada als mateixos, des del punt d'origen fins el punt de consum per tal de satisfer els requeriments del client.”

Les dues són definicions molt teòriques i no orientades al món de les emergències. La primera definició només parla de **gestió**, en canvi, la segona assenyala les **etapes més importants** d'aquesta gestió que són: planificar, implementar i controlar.

Les dues definicions coincideixen en què la logística comprèn tant els **productes i serveis** com la **informació**. La primera definició però, només parla de productes físics.

Les dues coincideixen en què la logística va des punt d'**aprovisionament** (inici) fins al punt de **consum** (final).

La segona és més específica en el sentit que fa explícit que la raó principal del procés és **satisfer els requeriments del "client"**. En emergències, l'equivalent als clients pot ser la població o els serveis que actuen en l'emergència.

Important

Una bona logística, doncs, ha de complir les següents característiques:

- **Provisió del recurs adequat** a la necessitat pel què fa a l'ús que s'ha de fer i a la qualitat que ha de tenir (per exemple, si es necessita una bomba de fangs i es disposa d'una bomba d'aigua, pot no anar bé).
- **Quantitat del recurs ajustada** (que no sobri ni falti).
- **Recepció en el moment i lloc adequat** (ni massa aviat ni massa tard ni massa lluny).

Això és vàlid tant si es parla de persones, mitjans materials, serveis, informació, etc.

4.2 La logística de les emergències

La **logística de les emergències** ha de garantir el **subministrament** de tots aquells recursos humans, materials i informatius que siguin necessaris per a una adequada gestió de l'emergència.

El més important per preparar la logística és:

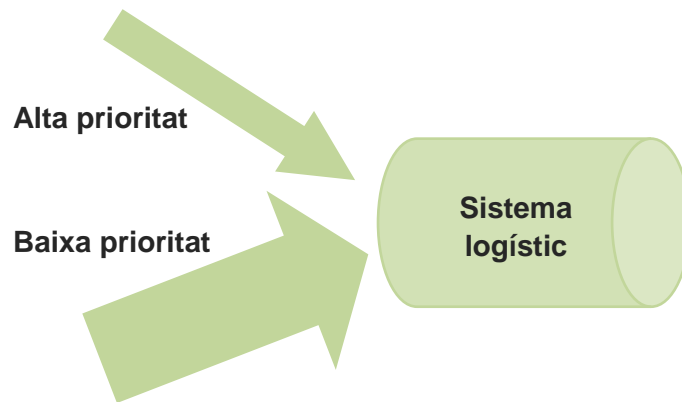
- **Conèixer les necessitats**, és a dir, identificar prioritats.
- Assegurar la **ràpida mobilització i distribució** dels recursos o informació.

A la logística de les emergències s'ha de poder gestionar situacions com el fenomen de convergència de personal material i informació que arriba a la zona afectada.

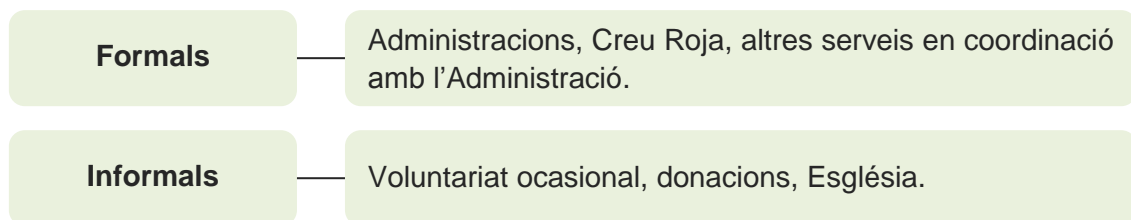
Per cadascun d'aquests fenòmens es donen **dos tipus de fluxos** que són d'alta i baixa prioritat.

La capacitat de provisió o de flux de recursos personals, materials o d'informació és una capacitat limitada (com un tub) per diferents raons (vies d'accés, espai disponible,

mitjans disponibles, canals de comunicació disponibles, etc.) i pel tub sempre acaba passant o intentant passar allò que és prioritari i allò que no ho és.



Es pot classificar la logística de les emergències en **dues cadenes logístiques**:



4.3 Exemples de problemes en la logística de grans emergències

A continuació es presenten alguns casos documentats de grans emergències on la logística va patir seriosos problemes per la gestió dels recursos.

4.3.1 L'huracà Andrew



L'**huracà Andrew** va arribar al sud de Florida el 24 d'agost de 1992. La tempesta va destruir 60.000 llars i va causar bilions de dòlars en danys. A més, 43 persones van morir entre el sud de Florida i Luisiana.

Neil Andrews descriu alguns dels problemes logístics en aquest cas a *Principles of Civil Procedure*:

Cita

“L’excessiva quantitat de roba va crear problemes majors [...] part de la roba no era apropiada pel clima tropical (ex: abrics d’hivern). [...] Sovint, els xofers de camions carregats de robes van conduir directament cap a la zona afectada. [...] En arribar, ells no sabien què fer amb la roba i les descarregaven a les carreteres. La calor i les pluges d’estiu ràpidament van convertir les piles de roba en matèria putrefacta. [...] L’excessiu volum de menjar va crear problemes de gestió majors.”

4.3.2 Atemptats de l’11-S

Com s’ha vist, en casos de grans emergències, la població sol bolcar-se en enviar ajuda humanitària a la zona afectada i aquest fet provoca en moltes ocasions problemes de gestió en la logística de l’emergència, tal com es pot constatar, com per exemple, en el cas de l’atemptat terrorista de l’11 de setembre a Nova York. El diari digital Newsweek ho retractava així l’any 2002 a l’article “\$75 Million Of Stuff”.

Cita

*“Chris Ward està navegant a través d’un túnel de caixes de cartró [...] passant pel costat de caps de xampú organitzades per mides. [...] El problema és que molt poc d’això es necessitava. [...] Una petita fracció va arribar als destinataris originals perquè ells no tenien cap ús d’aquella càrrega. [...] La tendència dels americans d’enviar donacions a les zones de desastre és un acte reflex tan potent que els grups de rescat han de desviar recursos considerables per assegurar que aquesta generositat no obstaculitzi tasques més importants. Alguns descriuen aquest torrent com un **segon desastre**.”*

Un altre exemple de la problemàtica que va generar la donació de material humanitari en els atemptats de l’11 de setembre a Nova York el retracten Tricia Wachtendorf i James M. Kendra a *Considering Convergence, Coordination, and Social Capital in Disasters*:

Cita

“[...] hi havia exemples de coses necessàries, però vam veure donacions de coses innecessàries. [...] Exemples inclouen cinc tràilers de carbasses. [...] Van sentir gent que va portar equips al WTC, que els van deixar allà i que després van molestar-se quan no van ser retornats, fins i tot quan no va ser requerit o documentat.”

4.3.3 Nevades a Catalunya del desembre de 2001

El **temporal de neu a Catalunya de desembre del 2001** va ser més intens del previst. La previsió apuntava que nevaria principalment al litoral i, finalment, la nevada més important va ser al prelitoral i a l'interior de Catalunya. En algunes zones la neu va arribar a 70 cm de gruix en 24 hores.



Les conseqüències més rellevants van ser els **talls en el subministrament elèctric** i les **persones atrapades a les carreteres**.

La situació va ser especialment greu a Igualada, on van sorgir les següents problemàtiques:

- Acollida d'unes 1.000 persones entre un poliesportiu i una escola. Forns de pa d'Igualada i empreses d'alimentació van portar menjar als acollits voluntàriament però **mancaven productes bàsics** com aigua, llet, paper higiènic, bolquers, etc.
- L'Ajuntament comptava amb empreses del municipi per la retirada de neu i l'escampada de fundents. Van haver-hi **problemes per mobilitzar algunes màquines i operaris i operàries** d'empreses que no podien arribar. Quan aquests treballs van quedar degudament organitzats es van presentar **empreses i particulars amb maquinària i no es va comptar amb ells** perquè l'operatiu ja estava muntat i funcionava. La premsa va dir que l'Ajuntament es permetia el luxe de rebutjar maquinària.
- Els **voluntaris i voluntàries que disposaven de vehicles 4x4** van ser degudament registrats i anaven realitzant serveis puntuals per a l'Ajuntament que van ser molt útils com provisió de medicaments, acompanyar persones a diàlisi, etc. Altres voluntaris i voluntàries **es van haver de rebutjar** per la dificultat d'organitzar-los i perquè no volien fer algunes tasques.

4.3.4 L'huracà Katrina

L'**huracà Katrina** va ser el desastre natural més destructiu dels EUA, ja que va arribar a devastar 160 km al voltant de l'ull de l'huracà. S'ha valorat la destrucció de propietats privades en 96.000 milions de dòlars, causant un impacte econòmic total de 200.000 milions de dòlars. Va inundar el 80% de Nova Orleans i l'emergència federal va cobrir 240.000 km², quasi l'àrea del Regne Unit. Tot i així, el desastre va causar 1.577 morts i 226 desapareguts el mes de maig de 2006.

Entre els factors que van impactar la resposta al Katrina, es troben els següents:

- Col·lapse de les infraestructures de comunicació (tres milions de persones sense llum ni telèfon, el 50% de radio i televisió fora de servei, etc.). Les formes principals de comunicació eren des dels helicòpters i per telèfons via satèl·lit.

- Falta d'integració i coordinació de les cadenes logístiques (local, estatal i federal).
- No planificació de la gestió de les donacions (poc personal, falta de coordinació, prioritats poc clares).
- Visibilitat limitada dels recursos (dificultats per valorar allò que era necessari i allò que ja s'havia mobilitzat: les quantitats i els llocs; manca de tecnologia de localització GPS).
- Falta de personal qualificat (per exemple, en la utilització de l'aplicació informàtica per la demanada i mobilització de recursos).
- Ineficiències en el preposicionament de recursos prop de les zones afectades.
- Aprovisionament de recursos: millor mobilitzar recursos en quantitats petites, manca de contractes amb proveïdors, lentitud deguda a la burocràcia.

D'aquesta emergència es van arribar a les següents **conclusions** per millorar la logística en emergències:

- **Entrenament en la logística d'emergències:** sovint no es presta prou atenció a la funció logística, no hi ha personal degudament format, calen més simulacres que incloguin la mobilització de recursos.
- Les **aplicacions informàtiques** de gestió de recursos haurien de ser interoperables a nivell local, estatal i federal. Calen plans alternatius de protecció (*backup*).
- **Contractes de subministrament** per emergències.
- **Visibilitat dels recursos:** disponibilitat i situació sobre el terreny. Utilització de sistemes GPS o de ràdio.
- **Acords regionals** pel preposicionament de recursos entre administracions.
- **Implementació de plans de donació** adequats: coordinació entre mitjans de comunicació, sector privat, voluntariat i serveis d'emergència i creació de centres de coordinació i informació.

4.4 Bases de la logística en una emergència

Les **actuacions bàsiques** per a la preparació de la **logística** d'una emergència són les següents:

- Identificació dels **recursos necessaris** en funció dels diferents escenaris d'emergència.
- **Emmagatzematge i manteniment** adequat d'aquests recursos.
- Establiment de **convenis** o **contractes** per l'aprovisionament de recursos.
- **Reducció dels temps de resposta** per l'aprovisionament de recursos (preposicionament o acostament previ dels recursos als llocs de més risc).
- **Proves i simulacions** de mobilització de recursos.
- Disponibilitat d'aplicacions o eines de gestió de recursos que en permetin conèixer la **posició i l'estat del recurs**.

En el moment de la gestió de l'emergència la clau estarà en la **ràpida mobilització dels recursos** (els justos i adequats), en el coneixement constant de la **posició** dels recursos i del **servei** que estan prestant, i en **contenir i impedir** l'arribada de **recursos innecessaris** o entorpidors al lloc de l'emergència als centres de gestió i coordinació.

4.5 La plataforma logística de protecció civil

La plataforma logística de protecció civil es basa en disposar d'un seguit d'empreses **proveïdores de recursos i serveis per a la resolució d'una situació de risc o d'una gran emergència**, així com de la informació necessària de la qual han de disposar les persones responsables de la gestió i coordinació d'aquesta.

Per tant, la protecció civil ha de disposar d'una **plataforma logística** que no es basi tant en l'emmagatzematge de recursos propis que s'utilitzaran de forma extraordinària, sinó en identificar qui disposa d'aquests recursos, qui pot prestar determinats serveis o qui pot facilitar determinada informació arribada la situació; i preparar mecanismes de mobilització, actuació i d'intercanvi d'informació quan es produeix l'emergència.

En aquests sentit, des de la Direcció General de Protecció Civil s'han establert **convenis de col·laboració** per formar part d'aquesta plataforma logística amb diferents empreses i organismes.

Pel que fa als aspectes d'**acollida i atenció a la població afectada**, els convenis més rellevants són el conveni signat amb Creu Roja, amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania, així com l'actualització i revisió dels convenis amb la Federació Catalana d'Autotransport de Viatgers (FECAV), el Consell d'Empreses Distribuïdores d'Alimentació de Catalunya (CEDAC) o el conveni en elaboració amb l'empresa Àreas que disposa d'establiments de restauració en punts estratègics del territori (carreteres, estacions de tren, aeroports, etc.).

Pel que fa a la **gestió de la informació** encaminada a millorar la resolució de les emergències i a la informació als grups actuant i a la població, els convenis més rellevants que s'han signat són amb algunes companyies de serveis bàsics com Endesa, Gas Natural o els diferents operadors de comunicacions electròniques (telèfon, Internet, televisió i ràdio), així com convenis amb mitjans de comunicació per a la difusió d'avisos de risc a la població i de consignes d'actuació en situacions d'emergència.

A banda d'aquestes empreses o organismes amb qui s'ha formalitzat un conveni, s'ha intercanviat o demanat **informació** a un seguit d'organismes que disposen de dades o gestionen recursos necessaris per a la coordinació i gestió de determinades emergències que es fa des del CECAT.

Exemple

Seria el cas per exemple de la **Direcció General de Carreteres** que ha facilitat al CECAT la visualització de l'aplicació de gestió de les màquines llevaneus de les carreteres; l'**Agència Catalana de l'Aigua (ACA)** que ha facilitat una relació d'empreses d'aigua potable, la **Direcció General d'Energia i Mines** que dóna informació sobre els operadors d'hidrocarburs i les estacions de servei, i així un llarg etcètera.

També s'han contactat i catalogat directament a empreses **proveïdors de determinats recursos** com fundents per a les carreteres, cisternes per transvasament de productes químics, serveis de grues, lloguer de generadors, etc.

Les principals categories de **recursos de protecció civil** per l'atenció d'emergències són:

- Mitjans de **transport i vehicles**: autobusos, helicòpters, camions, etc.
- **Maquinària**: excavadores, llevaneus, bombes, potabilitzadores, etc.
- **Avituallament**.
- **Espais** i material per l'allotjament i acollida: albergs, mantes, matalassos, etc.
- Serveis **sanitaris i funeraris**.
- **Protecció personal**: EPI.
- **Senyalització i il·luminació**.
- Recursos de **comunicació i informació**: emissores, telefonia, mitjans de comunicació, etc.
- **Eines i aparells**: eines escarceració, detectors de gasos o radiació, sismògrafs, dilatòmetres, etc.
- **Serveis específics i recursos humans**: neteja, lampisteria, gossos rescat, atenció psicològica, cossos tècnics especialistes, voluntariat divers, etc.
- **Productes químics**: sepiolita, serveis de descontaminació, etc.

A3.2 Centres d'emergències de protecció civil

a) Centre de Coordinació
Operativa de Catalunya
(CECAT)

1. Actuacions del CECAT

Entre les actuacions que ha de realitzar el CECAT hi ha, en primer lloc, unes actuacions de caire més **genèric**, seguides d'unes actuacions del dia a dia, anomenades **quotidianes**, els **simulacres** i, finalment, actuacions que es porten a terme davant una **situació d'emergència** o davant un accident greu.

1.1 Actuacions genèriques

Les **actuacions genèriques** són les que apareixen en aquest llistat:

Actuacions genèriques del CECAT	
Recepció dels avisos de situació de risc potencial i/o real	Fer el seguiment i la vigilància dels avisos.
Activació	Avaluar les conseqüències dels sinistres i riscos significatius en temps real i determinar l'activació o no dels plans d'emergència i els procediments escaients.
Informació i coordinació	Esdevenir un nucli de comunicacions entre els diferents grups actuants, responsables i gestors i gestores relacionats amb l'emergència (tant de l'Administració com a externs a aquesta) i gestionar la coordinació de tots els serveis, els mitjans i els recursos assignats en el pla d'emergència de protecció civil i de les actuacions que es facin.
Logística	Donar suport als ajuntaments per donar servei a la seva població com, per exemple, aportar aliments, mantes a les persones que estan acollides a conseqüència d'una evacuació, així com donar suport als grups actuants pel que fa a material necessari per a l'actuació, mitjans de transport, avituallament, etc.
Suport institucional	Col·laborar amb entitats i organismes en la difusió d'informació. Per exemple: difondre informació del Servei Meteorològic de Catalunya, ADIF, Institut Geològic de Catalunya, Confederación Hidrogràfica del Ebro, etc.
Suport al Consell Assessor	Aportar al consell assessor tota la informació sobre la situació real de l'emergència i, alhora, fer difusió de totes aquelles ordres i decisions aprovades per aquest organisme.

Actuacions genèriques del CECAT	
Avís a la població	Gestionar els sistemes d'avisos que formen part de la xarxa d'alarmes i comunicacions.
Gestió central dels recursos disponibles	Davant una situació de gran emergència gestionar els recursos independentment de qui sigui el titular o gestor.
Garantir la informació a la població	Els plans d'emergència estableixen la figura del gabinet d'informació per canalitzar tota la informació als mitjans de comunicació social.

1.2 Actuacions quotidianes

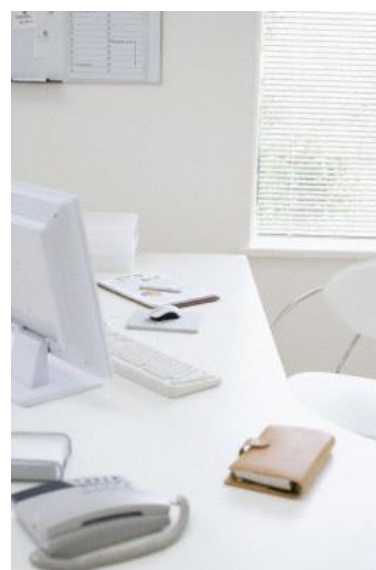
El CECAT rep **diàriament informació** diversa que permet conèixer la **situació real del país** des del punt de vista de l'emergència i totes aquelles incidències que es donen o que es poden donar en el territori, com per exemple, informació sobre incidències a la xarxa viària, a la xarxa ferroviària, a la predicció meteorològica i d'altres.

La **principal informació** de la qual disposa diàriament el CECAT és:

- Estat de la xarxa viària (de diversa titularitat).
- Predicció meteorològica (SMR).
- Predicció de risc d'incendis forestals i mapes de risc (mapa Alfa, Meteosim, mapa de risc, etc.).
- Butlletí d'allaus (durant la temporada de risc).
- Estat de la xarxa fluvial i dels embassaments.

També es rep **informació sobre incidents menors**, és a dir, incidents que no afecten la seguretat de les instal·lacions ni de les persones ni del medi i que es produeixen en determinades instal·lacions químiques, instal·lacions radiològiques i centrals nuclears. A més, es rep **informació sobre el transport de material nuclear** i la ruta que seguirà en el seu pas per Catalunya. Aquesta informació s'envia a diversos actants i organismes, tal com els procediments o convenis estableixen.

Una altra tasca quotidiana és la **realització i participació en simulacres**, especialment en el cas d'indústries químiques, centres docents, centres sanitaris, centres comercials, edificis públics, etc.



1.3 Simulacres

Els **simulacres** serveixen per posar a prova i avaluar el plans d'emergència, és a dir, són una eina d'aprenentatge que permet posar en funcionament el pla d'emergència, els protocols i els procediments establerts.

Els **objectius generals** dels simulacres, des del punt de vista del CECAT, són:

Objectius dels simulacres del CECAT
• Posar en funcionament el pla d'emergència per verificar la seva funcionalitat, així com detectar errors i mancances.
• Verificar que les comunicacions amb els grups operatius i organismes i/o entitats implicades funcionen i que els canals emprats són els correctes.
• Posar en pràctica els procediments i les eines de les quals el CECAT disposa per cada aquella situació i avaluar la seva eficàcia.
• Verificar les dades de contacte de les quals es disposen.

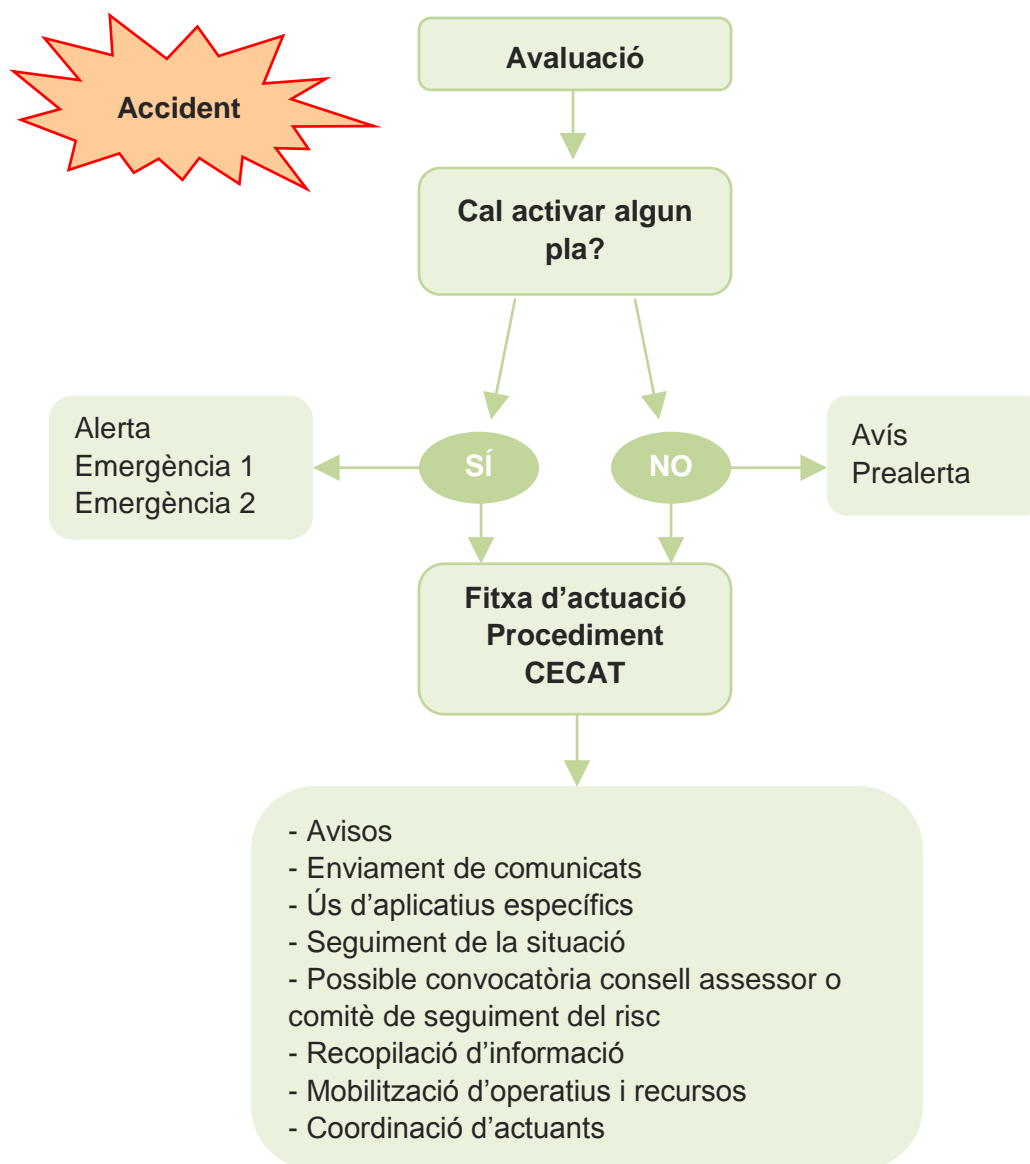
Hi ha establerts diferents tipologies de simulacres:

Tipologies de simulacres	
Simulacre de trucades	L'entitat que organitza el simulacre i el CECAT tan sols simulen trucades, sense realitzar altres accions.
Simulacre parcial	Hi ha actuacions en el terreny d'algun o alguns dels grups d'actuacions o de persones afectades, però no es posa a prova tota l'organització del pla d'emergència.
Simulacre general	Es posa en funcionament tota l'organització del pla d'emergència.
Simulacres de despatx	És com un simulacre general però no hi ha accions reals, ja que tot és simulat en despatxos. És un simulacre sobre paper on es posa a prova com passar la informació, demanar-la i prendre decisions.
Recepció de trucades	No es pot catalogar de simulacre pròpiament. El CECAT rep tan sols la trucada d'informació de l'inici del simulacre i es pren nota. No hi ha cap actuació.

1.4 Actuacions davant d'un accident o emergència

Les actuacions o accions que realitza el CECAT **quan activa un pla d'emergència** inclouen des de l'entrada del primer avís o els primers indicis fins el desenllaç, és a dir, la finalització de la situació de l'emergència.

El procés d'activació del pla d'emergència seguiria el següent procediment:



1 Recepció d'avis

Al CECAT es reben els avisos i les notificacions dels incidents o de les emergències a través dels diversos serveis:

- 112.
- Sales de guàrdia: Bombers, Mossos, etc.
- Alertant qualificat.
- Entitats o organismes: empreses de serveis bàsic d'abastament d'aigua, llum, gas, ADIF, Ferrocarrils de la Generalitat, instal·lacions afectades per la normativa d'accidents greus, etc.

2 Valoració de la situació

Un cop rebut l'avís o la primera informació es realitza una **recerca d'informació** i, si es considera adient, una **simulació de l'accident** o situació de risc a partir de les eines que hi ha a la sala de guàrdia per poder verificar i complementar o ampliar la informació. A partir de la informació tramesa pel personal operatiu es fa una valoració.

El **personal operatiu** és el següent: Bombers, Mossos, serveis sanitaris, el titular de l'activitat de risc (alertants qualificats com a responsables de seguretat d'indústries químiques, etc.); ajuntaments afectats (en general, policies locals) o altres fonts, com organismes (responsables sectorials, centrals de serveis bàsics, del trànsit, experts, etc.).

Aquesta valoració permet **determinar el grau d'afectació real** de l'emergència i la seva possible evolució i, posteriorment, activar o no activar un pla o un procediment.

3 Activació del pla

En el moment en què s'activa un pla d'emergència la **sala de guàrdia** ho posa en coneixement de tots aquells grups actuants i entitats que han de treballar coordinadament en la resolució de l'emergència. L'activació és potestat de la **direcció del pla**. Els plans d'emergència han de recollir els plans d'actuació de cada grup operatiu, els quals indiquen les primeres actuacions a fer per cada grup en el moment en què es decreta l'activació del pla.



A partir d'aquest moment, bé perquè el grup actuant ho té previst en el seu pla d'actuació o bé per acord o per conveni, el personal tècnic responsable **s'ubica a la sala de guàrdia**. El personal present a la sala està format tant per **tècnics i tècniques** de la pròpia Direcció General i de fora d'aquesta, com de l'exterior de l'Administració. A més, estan representats els **grups actuants** (Bombers, Mossos d'Esquadra, SEM, SMC, ACA, etc.) i **organismes** (carreteres de l'Estat, ADIF, etc.).

L'activació del pla vindrà donada segons els criteris que es recullen a cada pla de protecció civil a les fases d'alerta o emergència 1 i 2 o es realitzaran els avisos pertinents en situacions de preavis o prealerta.

Un cop definida la situació es procedirà a **executar les accions** que determina el pla d'actuació del CECAT:

Actuacions del CECAT en l'activació del pla
• Realitzar els avisos als grups actuants, municipis, entitats i/o organismes, gabinet d'informació.
• Elaborar i enviar comunicats.
• Activar mitjans i recursos adients.
• Convocar el comitè tècnic de seguiment del risc i/o el consell assessor, si així ho considera la direcció del pla.
• Activar els sistemes d'informació destinats a la població.
• Coordinar les actuacions.
• Fer seguiment i valoració constant de la situació.

4 Avisos a la població

Una vegada detectat el risc o l'emergència, el CECAT ha de posar en avís a la població **mitjançant els ens locals**. En casos d'accident químic o en situacions de risc de preses, a més, hi ha un sistema d'**avisos per sirenes directament** des del CECAT a la població.

El pla preveu també la constitució del **gabinet d'informació** el qual és l'estructura oficial a través de la qual s'ha de canalitzar la informació als mitjans de comunicació social durant l'emergència, i depèn directament de la direcció del pla.

El CECAT ha de mantenir una **comunicació continuada** amb els i les periodistes del gabinet d'informació, que formen part de l'organització i tenen un paper molt important en la comunicació amb els mitjans de comunicació social i amb la ciutadania.

5 Avaluació i seguiment de la situació

Un cop activada la situació corresponent es farà un **seguiment de l'evolució** del sinistre a través de les diferents sales de guàrdia, de diferents aplicatius, del CCA, dels ens locals, de les empreses de serveis, dels simuladors, etc. Les dades que es vagin obtenint s'aniran **analitzant i valorant**, i s'estudiarà la seva evolució. Al mateix temps, s'anirà informant als diversos grups actuants i persones afectades.

Quan s'ha d'avaluar i fer el seguiment de la situació es tenen en consideració els factors següents:

- **Informació en els focus de l'emergència.**
- **Valoració de l'impacte a la població i el seguiment dels afectats:** població atesa confinada o desplaçada *in situ*, evacuada a hospitals, etc.

- **Valoració dels serveis bàsics afectats** (llum, aigua, gas, telefonia, etc.) i **infraestructures afectades** (xarxa viària, ferroviària, etc.).
- **Informacions i criteris d'experts sobre l'evolució.**
- **Projecció de la situació en la població potencialment afectada** (com per exemple l'evolució d'un incendi forestal) i altres elements vulnerables o el possible desencadenament per un efecte dòmino.

6

Fi de la situació

Un cop la situació d'emergència hagi quedat resolta o bé la situació de risc desaparegui es donarà per finalitzada o bé es procedirà a **desactivar el pla**. Per proposta de la persona responsable del CCA o la màxima persona responsable desplaçada al lloc de l'emergència, l'organització del CECAT valora la desactivació del pla d'acord amb els procediments.

La fi de l'emergència també implica **l'avís a tots els actuants i organismes**, així com la tramesa d'un comunicat que informi de la fi de la situació d'emergència.

En els plans d'emergència es contempla aquesta fase de desactivació i s'esmenta qui és la persona responsable de decretar-la.



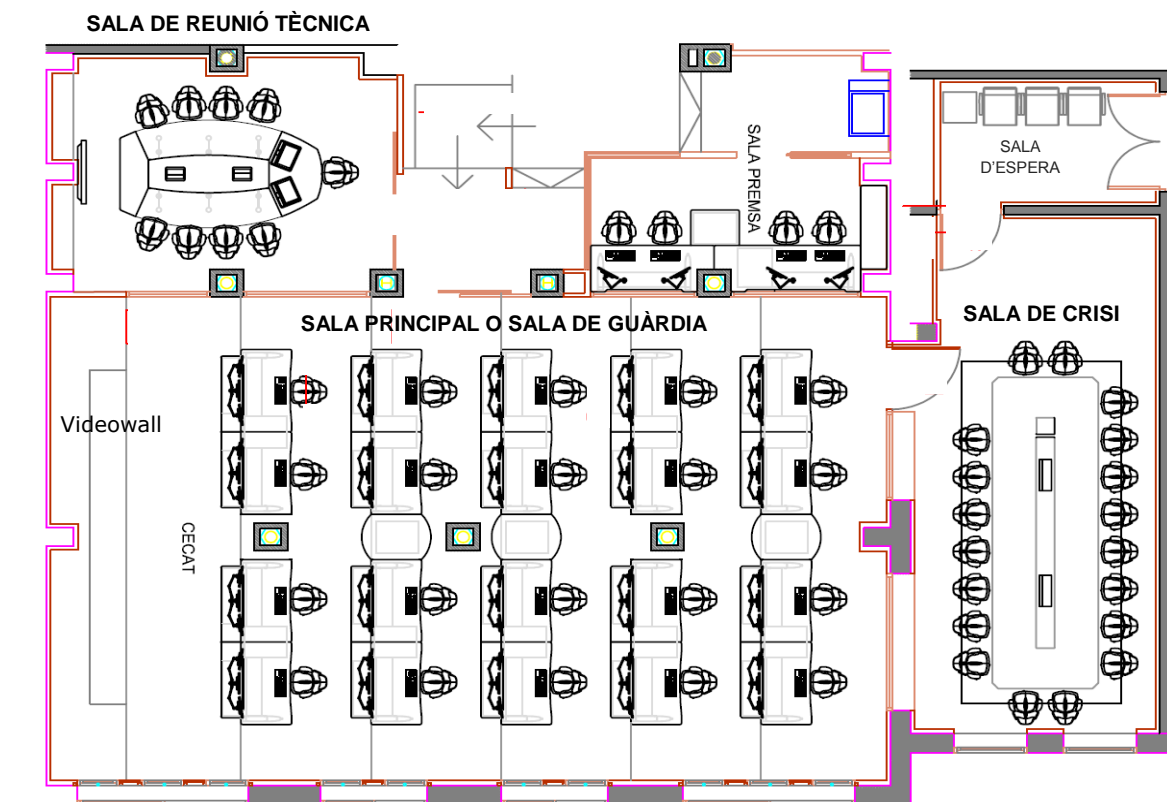
2. Estructura del CECAT

El CECAT disposa de **dues sales** emplaçades a **Barcelona** i a **Reus** amb un servei permanent les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

Les dependències del CECAT són les següents:

- **Sala principal o sala de guàrdia.**
- **Sala de crisi:** lloc on es reuneix el consell assessor quan un pla de protecció civil és activat en emergència per donar suport i aconsellar a la direcció del pla.
- **Sala de premsa:** lloc on treballa el personal de premsa de la Direcció General de Protecció Civil per informar els mitjans de comunicació i a la població quan hi ha una situació de risc real, quan calgui difondre consells d'autoprotecció, etc.
- **Sala de reunió tècnica:** lloc on es reuneixen el personal tècnic operatiu present a la sala de guàrdia per compartir informació, analitzar la situació de risc, estudiar la seva possible evolució i definir actuacions de coordinació.

Aquesta imatge mostra la disposició dels espais a la **sala CECAT de Barcelona**.



El personal que forma part de l'equip de guàrdia és el següent:

- operadors/ores.
- tècnic/a de guàrdia.
- cap d'equip de guàrdia.

El CECAT disposa de diverses **posicions de treball equipades** segons els requeriments tècnics i de comunicacions dels diferents grups operatius, entitats públiques i empreses de serveis, de tal manera que en una situació d'alerta o emergència ocupen aquestes posicions, amb l'objectiu de treballar conjuntament i garantir la coordinació i la difusió de la informació entre tots els organismes i entitats implicades.

Les **posicions de treball** definides en el centre són les següents:

- Mossos d'esquadra.
- Bombers de la Generalitat.
- Bombers de la ciutat de Barcelona.
- Direcció General de Carreteres de l'Estat.
- Direcció General de Carreteres de la Generalitat de Catalunya.
- Autopistes.
- Servei Català de Trànsit (CIVICAT).
- Guàrdia Civil.
- Servei Meteorològic de Catalunya.
- Agència Catalana d'Aigües.
- Institut Geològic de Catalunya.
- Cos d'Agents Rurals.
- Diputació de Barcelona.
- SEM.
- Creu Roja.
- Direcció General de Qualitat Ambiental.
- Servei de Coordinació d'Activitats Radiològiques.
- Altres posicions polivalents.

2.1 Eines funcionals i tecnològiques

El CECAT està equipat amb **eines informàtiques i de comunicacions** per tal de gestionar i difondre la informació el més ràpid possible.

Els **sistemes informàtics** dels quals disposa són:


- Sistema d'Informació Geogràfica (**GIS**) amb posicionament de vehicles.
- Aplicatiu gestió CECAT (**SICECAT**):
 - Procediments de la sala de guàrdia (PLASEQCAT, NEUCAT, INFOCAT, etc.).
 - Establiments PLASEQCAT.
 - Fitxes de seguretat de matèries perilloses.
 - Dades meteorològiques.
 - Nivells d'ozó.
 - Simulador CAMCAT.
- Xarxa d'alarmes a la població (**sirenes**).
- Altres.

Els **sistemes de telecomunicacions** que empra són:

- Centralita d'extensions digitals i analògiques.
- Gravador en totes les extensions i ràdio TETRA.
- Aplicatiu web per tramesa de fax, correu electrònic i SMS.
- Xarxa RESCAT, xarxa de comunicacions mòbils basada en l'estàndard TETRA.
- Videowall.
- Videoconferència.

3. Exemple d'activació d'un pla d'emergència

El **Servei Meteorològic de Catalunya** tramet al CECAT un avís de situació meteorològica de risc (SMR):

	Generalitat de Catalunya Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació Direcció General de Protecció Civil	CECAT	 Servei Meteorològic de Catalunya
---	---	-------	---

Avís de situació meteorològica de risc per Neu
Previsió pel dimarts 09 de febrer de 2010
Nivell 1
[Nivell 1: Situació de risc Nivell 2: Situació d'alt risc]
Comunicat emès el dilluns 08 de febrer de 2010 a les 18:15 T.U.

Superació del llindar: gruix de neu superior a 5 cm a cotes superiors a 700 metres
Grau de probabilitat (més del 70%: molt probable / entre el 30% i el 70%: probable / entre el 10% i el 30%: possible) de superació del llindar i comarques afectades en cada període:

Període de 07 a 13 hores (06 a 12 T.U.)

Molt Probable:
Probable:
Possible: Vall d'Aran

Període de 13 a 19 hores (12 a 18 T.U.)

Molt Probable:
Probable:
Possible: Garrotxa, Osona, Ripollès, Vall d'Aran

Període de 19 a 01 hores (18 a 24 T.U.)

Molt Probable:
Probable: Osona, Selva, Vallès Oriental
Possible: Bages, Garrotxa, Ripollès, Vallès Occidental

Comentari: La cota de neu baixarà fins els 600 metres a migdia al vessant nord del Pirineu, i podrà nevar a totes les cotes durant la tarda. A la resta de Catalunya la cota de neu baixarà dels 1.200 fins els 300 metres durant la tarda. Al Pirineu Oriental, entre dilluns 8 a la tarda i dimarts 9 es poden acumular més de 20 cm de neu per sobre dels 1.500 metres.

Els criteris d'activació del pla NEUCAT en **fase d'alerta** són els següents:

Criteris d'activació per cotes inferiors a 1.000 m d'alçada	Activació del NEUCAT en fase d'alerta
Quan el SMC emet un avís informant que les previsions de 0 a 12 hores indiquen la superació dels llindars corresponents a una SMR de nivell 1 o nivell 2, amb una probabilitat de succés per sobre del 30% .	Activació en alerta en aquelles comarques amb grau de probabilitat molt probable o probable .
El CECAT té coneixement que neva en poca intensitat en zona on no s'ha previst l'avís de SMR , i hi ha o pot haver-hi afectació de forma problemàtica a la població .	Activació en alerta .

Un cop analitzada la informació s'activa el pla NEUCAT en **fase d'alerta**, es realitzen els avisos previstos, s'elabora el comunicat i s'envia als grups operatius, organismes i entitats tant públiques com privades, empreses de serveis bàsics i d'infraestructures i els ens locals possiblement afectats.



Sala CECAT. Font: Direcció General de Protecció Civil.

A continuació es presenta un exemple de **comunicat d'activació del Pla NEUCAT en fase d'alerta**:



Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior,
Relacions Institucionals i Participació
Direcció General de Protecció Civil

CECAT



COMUNICAT D'ALERTA DEL PLA NEUCAT

S'activa el pla NEUCAT en Alerta per probabilitat de nevades a les comarques d'Osona, Vallès Oriental i La Selva.

Avis de situació meteorològica de risc per Neu

Previsió pel dimarts 09 de febrer de 2010

Nivell 1

[Nivell 1: Situació de risc Nivell 2: Situació d'alt risc]

Comunicat emès el dilluns 08 de febrer de 2010 a les 18:15 T.U.

Superació del llindar: gruix de neu superior a 5 cm a cotes superiors a 700 metres

Grau de probabilitat (més del 70%: molt probable / entre el 30% i el 70%: probable / entre el 10% i el 30%: possible) de superació del llindar i comarques afectades en cada període:

Període de 07 a 13 hores (06 a 12 T.U.)

Molt Probable:

Probable:

Possible: Vall d'Aran

Període de 13 a 19 hores (12 a 18 T.U.)

Molt Probable:

Probable:

Possible: Garrotxa, Osona, Ripollès, Vall d'Aran

Període de 19 a 01 hores (18 a 24 T.U.)

Molt Probable:

Probable: Osona, Selva, Vallès Oriental

Possible: Bages, Garrotxa, Ripollès, Vallès Occidental

Comentari: La cota de neu baixarà fins els 600 metres a migdia al vessant nord del Pirineu, i podrà nevar a totes les cotes durant la tarda. A la resta de Catalunya la cota de neu baixarà dels 1.200 fins els 300 metres durant la tarda. Al Pirineu Oriental, entre dilluns 8 a la tarda i dimarts 9 es poden acumular més de 20 cm de neu per sobre dels 1.500 metres.

CONSELLS GENERALS A LA POBLACIÓ DAVANT DE NEVADES, GLAÇADES I ONADES DE FRED

- Si us trobeu a casa:
 - Com a prevenció si viviu en cases aïllades o urbanitzacions reviseu l'estat de la teulada, el baixant de l'aigua i el sistema de calefacció, i aïlleu les entrades d'aire. Reviseu també les branques dels arbres (si són massa llargues cal podar-les).
 - Feu un ús correcte dels sistemes de calefacció i desconnecteu els aparells elèctrics que no siguin necessaris.
- A l'exterior:
 - Si heu de sortir, abrigueu-vos bé i protegiu-vos sobretot la cara i el cap.
- Al vehicle:
 - Porteu cadenes, llanterna i manta de viatge.
 - Informeu-vos sempre de les previsions meteorològiques i de l'estat de la xarxa viària als mitjans de comunicació: TV, ràdio i internet.
 - Eviteu agafar el cotxe, especialment de nit, i no viatgeu sols. En tot cas, viatgeu amb el dipòsit ple i informeu algú del vostre itinerari i de l'horari previst de sortida i arribada.
 - Circuleu per les vies principals i autopistes. Conduïu amb molta suavitat i lentitud per tal d'evitar reliscar, no avanceu els altres vehicles i manteniu una distància superior a la normal.
 - Si hi ha neu a la calçada, atureu el vehicle en un lloc segur i poseu les cadenes a les rodes motrius.

Preneu consciència del risc i extremeu les mesures d'autoprotecció. Escolteu la ràdio i la televisió i consulteu els webs d'informació meteorològica i viària.

- Trànsit: Portal de la mobilitat: www.mobilitat.net
- Servei Català de Trànsit: www.gencat.cat/transit
- Servei Meteorològic de Catalunya: www.meteo.cat
- Consells de seguretat: <http://www.gencat.cat/interior/esc/riscos/neucat.htm>

Recordeu, si necessiteu ajut truqueu al 112 i seguïu sempre les indicacions de les autoritats.

Barcelona, ... dede
00: 00 h

En cas que tingueu problemes amb la recepció dels faxes o els correus electrònics, o bé si heu de modificar alguna dada de contacte notifiqueu-ho per:

Correu electrònic:

Gràcies per la vostra col·laboració.

b) Telèfon únic d'emergències 112

1. Què és el 112?

Definició

El **telèfon d'emergències 112** és un telèfon únic en tot l'àmbit europeu. A Catalunya el gestiona la Generalitat des de l'1 de febrer de 1999, per l'Acord de Govern de 17 d'octubre de 1997.

El **CAT112** centralitza totes les **trucades urgents** per tal que qualsevol ciutadà pugui sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, extinció d'incendis i salvament, seguretat ciutadana i protecció civil quan es trobi en una situació d'emergència: accidents, incendis, robatoris, agressions, violència masclista, rescats o catàstrofes.

Dóna resposta immediata les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. És un servei públic d'accés **universal, gratuït i permanent** per a tots els ciutadans i ciutadanes des de qualsevol tipus de telèfon, fix o mòbil.

El juny de 2001 es va integrar el telèfon d'emergències dels **Bombers de la Generalitat** 085 al 112, i el febrer de 2007 va començar el procés d'integració del telèfon d'emergències del **Cos de Mossos d'Esquadra** 088 al 112, i aquest va finalitzar amb el desplegament de la policia catalana a tot el territori.

El 112 centralitza totes les **trucades d'urgència**, amb la qual cosa serveix perquè la ciutadania pugui sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

L'organisme encarregat de prestar aquest servei d'atenció a les trucades d'urgència és el Departament d'Interior, per mitjà del **Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAGTU)** que és l'entitat pública creada per gestionar i coordinar el servei.

Les seves **funcions** són les següents:

Funcions del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAGTU)

- Atendre, a través d'un centre receptor únic, les trucades d'urgència i emergència que faci la ciutadania amb independència del tipus d'incident que es produeixi.
- Possibilitar l'accés als serveis d'emergència de Catalunya les 24 hores del dia, tots els dies de l'any, de forma gratuïta.
- Atendre, tractar i avaluar les trucades rebudes amb l'objectiu de remetre als serveis operatius competents els requeriments d'assistència que siguin necessaris.

Funcions del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAGTU)

- Contraure a la prestació coordinada dels serveis necessaris per atendre les situacions d'urgència i emergència produïdes en el territori.
- Racionalitzar la intervenció de l'emergència a través d'una major eficàcia en l'assignació de recursos.

2. Marc legal

El telèfon 112 ve regulat per la següent **legislació**:

1 Legislació europea

- **1991**: Decisió del Consell 91/396/CEE de 29 de juliol, relativa a l'obligatorietat per als Estats Membres de la creació d'un número únic europeu, tot garantint una resposta i atenció adequades: 112.
- **2002**: Directiva 2002/22/CE i 2002/21/CE del Parlament Europeu i del Consell de 7 de març, sobre el servei universal i els drets dels usuaris i usuàries amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques. Regula el dret a la informació, l'accés gratuït al telèfon d'emergència, a ser atès apropiadament, i a la localització de la trucada en la mesura que sigui possible.

2 Legislació estatal

- **Reial decret 903/1997 de 16 de juny**: faculta a les comunitats autònomes per a la prestació del servei; regula l'accés mitjançant xarxes de telecomunicacions, al servei telefònic 112; possibilita l'existència del número 112 amb altres existents en les distintes administracions públiques; atribueix a cada centre l'atenció d'un àrea geogràfica concreta; normalitza l'accés gratuït per a la ciutadania.
- **Llei 32/2003 de 3 de novembre**, Llei General de Telecomunicacions (correcció d'alguns articles el 19 de març de 2004).

3 Legislació autonòmica

- **Acord de Govern de la Generalitat de Catalunya de 17 d'octubre de 1997**, pel qual l'Administració de la Generalitat es constitueix en entitat prestatària del servei d'atenció de trucades d'urgència a través del número telefònic 112.
- **Llei 4/2003, de 7 d'abril**, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya: "La Generalitat ha de tenir un centre integral i permanent d'atenció a les demandes en matèria d'emergències i protecció civil, policia i urgències

sanitàries que ha de gestionar els procediments i els recursos destinats a donar-li resposta”.

- **Acord Marc Interdepartamental 112, de 22 de setembre de 2004**, entre el Departament d'Interior i el Departament de Salut.
- **Llei 9/2007, del 30 de juliol**, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya.



D'acord amb la Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya, **correspon a la Generalitat** la implantació definitiva i la regulació del servei públic d'atenció a les trucades d'urgència. Aquest servei pretén aconseguir com a prestació bàsica una **resposta ràpida, senzilla, eficaç i coordinada** a les peticions urgents d'assistència de qualsevol ciutadà o ciutadana en el territori de Catalunya en matèria d'atenció sanitària, d'emergències ambientals, d'extinció d'incendis i salvaments i de seguretat ciutadana, amb la coordinació de protecció civil.

El servei públic d'atenció de trucades d'urgència es prestarà amb les **característiques següents**:

- El servei cobrirà **de forma equitativa i equilibrada** tot el territori de Catalunya.
- L'accés al servei serà **universal, gratuït i permanent** per a tota la ciutadania que es trobi a l'àmbit territorial de Catalunya.
- L'atenció del servei es realitzarà en qualsevol dels **idiomes oficials** de la comunitat autònoma i en dos, com a mínim, dels idiomes oficials en els estats de la Unió Europea. En el cas del centre 112 de Catalunya, els idiomes d'atenció del servei són **català, espanyol, anglès, francès i alemany**.
- El servei es donarà a conèixer a la ciutadania mitjançant **campanyes d'informació**, imatge i correcta utilització del servei.
- El servei es configurarà com una **plataforma de serveis horitzontals** la integració dels quals es procurarà sobre la base d'acords o convenis de col·laboració.

3. Organització operativa del 112

3.1 Sala 112 de Zona Franca i sala 112 de Reus

Des del punt de vista operatiu, actualment el 112 està dividit en **dues seus**: la de Zona Franca a l'Hospitalet de Llobregat i la de Reus. A la seu de la Zona Franca es reben les trucades realitzades al 112, al 088 i al 085 de les províncies de Girona, Barcelona i Lleida, mentre que la sala de Reus rep les trucades realitzades al 112, al 088 i al 085 de la província de Tarragona.

Tanmateix, **totes dues sales poden rebre trucades des d'àrees geogràfiques diferents** de les esmentades anteriorment, per raó de la proximitat del lloc des del qual es realitza la trucada a zones frontereres, tant entre províncies catalanes com de comunitats autònomes i, fins i tot, de països limítrofs.

3.2 El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAGTU)

La Llei 9/2007, de 30 de juliol, en l'elaboració de la qual va participar també el Departament de Salut, va preveure la creació d'un **centre d'atenció i gestió de les trucades d'urgència**, en el qual s'han de rebre i atendre els avisos que es facin al número 112 i des del qual s'han de portar a terme els requeriments d'assistència material que es considerin pertinents als centres directius, els organismes i les entitats competents en cada matèria, com a part essencial del centre integrat i permanent a què fa referència l'article 30 de la Llei 4/2003.



Aquest centre integrat i permanent ha de facilitar un **espai comú** i una **estructura de coordinació i d'interacció** dels diversos serveis, cossos operatius i agències que intervenen en els processos de gestió de l'emergència i la protecció civil en el territori de Catalunya, per mitjà de protocols i procediments comuns que garanteixin la gestió més acurada i ràpida possible de les emergències.

Per prestar el **servei públic d'atenció a les trucades d'urgència**, el Centre esmentat es va configurar com una entitat de dret públic amb la denominació de Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAGTU), per tal de prestar un servei públic gratuït, universal i permanent, delimitat per les funcions i les seves prestacions, i dotat de l'autonomia necessària per constituir una entitat capaç d'oferir un servei modern amb una alta flexibilitat organitzativa, i dotat d'una tecnologia i uns sistemes de gestió avançats.

3.4 L'atenció de les trucades: distribució territorial

Es preveu que en un futur proper la proposta de distribució geogràfica del 112 a Catalunya s'assimili **al projecte de distribució territorial en vegueries**, en tràmit al Parlament de Catalunya. D'aquesta manera s'equiparien les dues sales del 112, Reus i Barcelona, ja que si bé una portaria el pes específic quant a territori, l'altra el tindria quant a volum de trucades, i es concediria a totes dues sales la mateixa importància.

En aquest sentit, la partició que actualment tenen com a pròpia els cossos operatius catalans coincideix de manera força aproximada a la proposta de distribució per vegueries. A partir d'aquesta premissa, la distribució d'atenció de les dues sales de

gestió de trucades d'emergència del 112, el de **Reus** i el de **Barcelona**, s'estableix en un **40%-60% respectivament**.

Aquest fet ha de permetre **assumir de manera equiparada** la realitat territorial, tant per proximitat i coneixement, com per percentatge poblacional.

En el cas d'una gran emergència en una part del territori, l'altra sala podrà assumir totes aquelles alertes que no estiguin relacionades per evitar el col·lapse parcial, ja que les aplicacions tecnològiques permetran redirigir les entrades en funció de les necessitats de cada moment. De la mateixa manera, si fos necessari, totes dues sales podrien treballar al 100% de les seves possibilitats.

Això ha d'**evitar la divisió de les trucades** i permetrà, a través del sistema de balanceig, que en el cas que una de les dues sales tingui un volum de trucades momentàniament no assumible, passi a ser atès amb la mateixa qualitat per l'altre centre.

4. Estructura funcional de la sala del 112

La **sala del 112** s'estructura en **diferents perfils de personal**, amb nivells de formació inicial adaptats a cada cas. Per tal d'adequar les necessitats del servei a la preparació professional de la plantilla que desenvolupa les seves tasques, aquesta formació es complementa amb cursos de reciclatge, d'aprofundiment en matèries ja impartides, i altres cursos específics que responen a noves atribucions del 112 o a canvis de procediments.

La **plantilla** del 112 es divideix en les categories següents:

- Gestors/ores o operadors/ores.
- Gestor/a especialista o suport de sala.
- Coordinadors/ores.
- Supervisor/a de sala.
- Tècnic/a de suport de sales operatives (TSSO).

Els **operadors i operadores** del 112 reben **trucades dels alertants**. Primerament, han de valorar que la informació que els faciliten s'avingui a la **tipologia d'incidents** considerats d'emergència pels protocols del 112. Un cop realitzada aquesta tasca, han de gestionar la informació relativa a la trucada per **transferir-la als cossos operatius** que són qui han de prestar l'assistència corresponent. Són aquells que tenen el primer contacte amb l'alertant, així doncs, són el primer esglaó del procés de resolució de l'emergència. No fan cap gestió pel que fa als recursos d'emergència sinó que, d'acord amb els procediments pactats amb els cossos operatius i segons el tipus d'emergència, estableixen quin és el cos operatiu que ha d'intervenir en funció de la situació descrita per la persona que truca i de les competències de cadascun d'aquests cossos.

La figura de l'**operador o operadora especialista** respon al perfil d'un gestor experimentat per tal d'aprofitar de la millor manera les potencialitats i perfils de cada operador, com poden ser l'experiència i els anys al servei, els coneixements de

geografia, d'informàtica, d'idioma estranger, del dispositiu de seguretat Seqtaxi, etc. A més de les funcions ordinàries assignades al seu lloc, poden assumir en determinades situacions (com episodis de gran emergència) funcions específiques adaptades a les necessitats del servei, com a **gestors o gestores de suport de sala** (informació i assessorament concret als trucants en funció de l'emergència, etc.).

Els **coordinadors i coordinadores** tenen com a funció coordinar les accions realitzades per un número limitat de gestors i gestores (entre 6 i 8), assistir-los en cas de dubte i resoldre'ls problemes derivats del desenvolupament de les seves funcions. Igualment, s'encarreguen de detectar possibles mancances en la qualitat de l'atenció de les trucades i pot proposar a supervisió emprendre les accions necessàries per esmenar-les.

El **supervisor o supervisora** té per funció assegurar-se del **correcte funcionament** dels mitjans tècnics, l'aplicació adequada dels procediments per garantir l'acció coordinada de la sala, i el control dels nivells d'atenció i de servei establerts per tal de garantir l'operativitat ordinària del centre. A part de coordinar les accions dels coordinadors i coordinadores al seu càrrec, ha de **detectar situacions no protocol·litzades**, fer les **comunicacions pertinents** al personal tècnic de suport de sales operatives de guàrdia i, per indicació seva, realitzar avisos a la Direcció General de la Protecció Civil i a altres organismes que determini.

La figura del **TSSO** correspon a càrrec públic que, entre altres tasques, es manté permanentment informat dels incidents rellevants que gestiona la sala operativa per tal de garantir un seguiment global del servei, s'assegura que es compleixen els requisits establerts de prestació de servei, coordina els avisos i la informació que es difon des del centre, supervisa la sortida de dades del 112 davant els requeriments dels cossos operatius, jutjats, departament de premsa de la DGPC, etc.

5. La gestió de les emergències



La gestió de les emergències del 112 dependran de si es tracten de **situacions normals** o en **situacions excepcionals**.

Dins les **actuacions normals** del 112, un cop rebuda la trucada al centre d'emergències, els gestors i gestores procedeixen a realitzar les següents accions:

- Identificar la persona que truca i el telèfon de contacte.
- Ubicar el més exactament possible el lloc del sinistre.
- Identificar el tipus d'emergència per tal de transferir la trucada i/o les dades al servei operatiu competent.

A més, **en funció del tipus de trucada**, el gestor o gestora del 112 pot seguir també les següents indicacions:

- Filtrar els diferents avisos associats a un mateix incident.

- Oferir un servei de suport de traducció als diferents cossos operatius.
- Donar informació vinculada a l'emergència a la població.

Les **actuacions en situacions excepcionals** se segueixen quan dóna sensació d'accident greu o emergència que possiblement impliqui l'activació d'un pla d'emergència per part de protecció civil. En aquests casos, a part de les accions ordinàries descrites, es realitzen les accions següents:

Actuacions en situacions excepcionals	
Desbordament entre sales	En l'actualitat, el centre 112 de Tarragona té activat un sistema d'enrutament (desviament) de trucades al centre de la Zona Franca quan la centraleta detecta que no hi ha operadors o operadores disponibles i, per tant, que no pot atendre un volum de trucades pel qual no està dimensionat. Es preveu que en un futur aquest balanceig entre sales sigui en totes dues direccions, de manera que es pugui activar l'enrutament de trucades entre tots dos centres ja sigui per desbordament d'una de les dues sales o per criteris d'àrea geogràfica des de la qual es reben els avisos.
Enregistrament de missatges adreçats a la població	En situacions d'episodis excepcionals que comportin un alt volum de trucades rebudes al 112, es disposa de la possibilitat d'adreçar-les a bústies de veu que informin els trucants sobre mesures d'autoprotecció, fet que permet alliberar els gestors i gestores d'aquestes trucades de caire informatiu per gestionar avisos d'emergències.

6. Valor afegit

El centre del 112 compta amb una sèrie de **serveis de valor afegit** a les funcions encomanades per normativa.

6.1 Emergències de persones sordes

A través d'un conveni de col·laboració amb la Federació de Sords de Catalunya, les **persones amb discapacitats auditives** tenen dues opcions alternatives per demanar ajuda d'emergència.

- La primera és l'enviament **via fax** d'un document preestablert on es pot indicar un dibuix explicatiu concret amb un codi numèric associat que apareix en una guia elaborada per a aquest efecte, de quin tipus d'emergència es tracta.
- L'altra opció és avisar mitjançant un **missatge curt de text del mòbil (SMS)** amb el codi numèric pertinent i les dades necessàries de localització.



Els supervisors o supervidores del 112, en rebre aquesta comunicació, contactaran amb el cos o cossos operatius corresponents per tal que s'adrecin al lloc de l'incident per resoldre la situació d'emergència de la persona que truca. Igualment, hi ha l'opció que des de la supervisió del 112 es contacti amb **intèrprets de llenguatge de signes** per què assisteixin l'alertant si així ho requereix.

Aquest és un servei circumscrit, únicament, a les persones sordes.

6.2 Sistema de seguretat Seqtaxi

El telèfon d'emergències 112 disposa d'una plataforma tecnològica que connecta ràpidament amb la policia **els taxis en cas de patir una agressió**. Quan el 112 rep una trucada realitzada a partir del **sistema Seqtaxi**, la persona que atén la trucada visualitza la posició exacta del vehicle i pot fer-ne el seguiment. Així mateix, l'operador o operadora escolta què succeeix a l'interior del taxi i pot transferir aquest àudio a la policia en cas que ho consideri necessari.

Per tal que aquest sistema estigui actiu, els i les taxistes han d'equipar els seus vehicles amb el **dispositiu degudament homologat**, a través dels tallers mecànics i de l'Institut Metropolità del Taxi, i facilitar al 112 un seguit d'informació relacionada amb el vehicle (marca, model, matrícula, etc.) i les dades de la llicència del taxi (titular, conductor o conductora, llicència, etc.) que s'associaran a la base de dades del 112. Un cop realitzats tots aquests tràmits, el 112 realitza proves de validació del sistema per assegurar el funcionament correcte, moment a partir del qual es considera que el sistema és operatiu.

6.3 Localització de les trucades

El 112 disposa d'una **base de dades** amb informació relativa a l'adreça vinculada als telèfons fixes de manera que, en molts casos, en rebre una trucada l'operador o operadora del 112 disposa de la localització des de la qual es realitza la trucada al 112 a través de l'aplicació informàtica.

Pel que fa als **telèfons mòbils**, en el moment d'atendre la trucada l'aplicació GIS mostra un ventall que indica la **probable ubicació del telèfon** que realitza la trucada al 112 (no al 085 i al 088). Cal esmentar que existeix un marge d'error en la triangulació de la localització en funció del número de repetidors que donen senyal al terminal telefònic. Així doncs, en termes generals dins de la ciutat l'àrea aproximada pot abastar una zona relativament acotada mentre que, a l'àmbit rural, l'àrea delimitada pot arribar a ser de km².

6.4 Comunicació per altres vies (SMS, fax, correu electrònic)

Es preveu que quan la tecnologia ho permeti **la ciutadania** es pugui adreçar al 112 per comunicar situacions d'emergència per altres vies diferents de la trucada telefònica, com per exemple, el **correu electrònic**, el **fax** o els **missatges SMS**.

6.5 APP

- **My112: aplicació mòbil d'emergències amb geolocalització**

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència al Telèfon 112 CAT112 posa a disposició dels ciutadans una APP gratuïta per a telèfons mòbils que permet l'enviament automàtic de les coordenades de localització de la persona que truca al telèfon 112 per alertar d'una emergència.

L'APP, anomenada My112 i desenvolupada pel CAT112 conjuntament amb Telefonica, és gratuïta i està disponible pels sistemes Android i iOS. Geolocalitzar la trucada de forma automàtica augmenta la capacitat de resposta dels cossos d'emergències.

La localització és especialment indicada per a casos en que la persona que pateix l'emergència o que n'és testimoni, no sap on es troba exactament (zones rurals, en trajectes per carreteres, etcètera).

- **112 Accessible**

Des del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya s'ha posat en marxa dues aplicacions per a telèfons mòbils intel·ligents, pensant en facilitar l'accés al telèfon d'emergències 112 de Catalunya. Amb aquest sistema es garanteix l'accés universal de totes les persones, sigui quina sigui la seva condició, a serveis fonamentals com les emergències.

La primera aplicació, presentada el 2013, permet a les persones sordes comunicar-se amb el telèfon d'emergències 112 a través de pictogrames, vídeos en llengua de signes en català i castellà, i un servei de geolocalització.

L'aplicació funciona a partir de tres pictogrames que corresponen als tres motius més comuns de trucades al 112: les emergències mèdiques, les policials i les relacionades amb els bombers i l'extinció d'incendis. Quan l'usuari ha seleccionat l'opció convenient, pot escollir diverses situacions, per exemple, maltractaments, agressions, suïcidis, accidents, incendis o malalties, etc. Amb aquesta aplicació millorem l'autonomia de les persones sordes, que ara poden col·laborar amb la ciutadania.

Es pot sol·licitar aquest servei a la Federació de Persones Sordes de Catalunya (FESOCA) a través del seu lloc web, ja que l'entitat s'encarrega de distribuir i canalitzar l'eina a les 32 associacions federades, a l'Associació Provincial de Laringectomitzats de Lleida al seu lloc web, i a la Federació d'Associacions Catalanes

de Pares i Persones Sordes (ACAPPS) a través de l'adreça de correu electrònic: administracio@acapps.org.

La nova aplicació per a telèfons intel·ligents, presentada el 2014, és per a les persones estrangeres que visiten Catalunya i que no parlen cap dels idiomes en què el telèfon 112 dona servei (català, castellà, anglès, francès i alemany). Aquesta app els permet també, com la de sords, comunicar-se amb el telèfon d'emergències a través de pictogrames i un servei de geolocalització en el seu idioma.

Amb aquesta aplicació es pot escollir l'emergència d'un llistat de pictogrames i un servei de geolocalització mitjançant el seu idioma (aquesta primera versió disposa dels següents idiomes: anglès, àrab, italià, japonès, polonès, rus, turc i xinès. Per a la resta d'idiomes, l'aplicació estarà en anglès).

Els turistes que desitgin utilitzar aquest servei poden sol·licitar-ho en tots els hotels de Catalunya o demanar informació al Gremi d'Hotelers.

7. Comunicació entre el 112 i els cossos operatius

El 112 deriva els avisos rebuts als cossos operatius en funció dels protocols establerts a través de la col·laboració amb aquests mateixos cossos.

Els cossos operatius amb els quals ha de mantenir el contacte són els següents:

- SEMSA: Sistema d'Emergències Mèdiques.
- Guàrdia Civil.
- Bombers de la Generalitat.
- PG-ME: Mossos d'Esquadra.
- CNP: Cos Nacional de Policia.
- Polícies Locals.
- Guàrdia Urbana de Barcelona.
- Bombers de Barcelona ciutat.
- Agents Rurals.
- CECAT.
- Salvament Marítim.
- Altres 112 de l'Estat Espanyol i dels països de la UE.

Alguns d'aquests cossos operatius disposen dels seus propis telèfons d'emergència:

Telèfons d'emergència dels cossos operatius	
061	Urgències mèdiques
062	Guàrdia Civil
080	Bombers de Barcelona ciutat
085	Bombers de la Generalitat

088	Mossos d'Esquadra
091	Polícia Nacional
092	Polícia Local i Guàrdia Urbana

A més d'aquests cossos operatius, el 112 manté igualment relació amb **altres agències** que, tot i que no presten pròpiament serveis d'emergències, donen resposta a peticions de la ciutadania en determinades circumstàncies no tipificades com a emergència pels protocols d'actuació del 112. Entre d'altres, es pot esmentar els següents agents:

- Sanitat Respon.
- Telèfon d'atenció a la dona.
- RENFE ADIF.
- 012 Telèfon d'Atenció ciutadana de la Generalitat de Catalunya.
- 010 Telèfon d'Atenció ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.
- Altres serveis de l'Ajuntament de Barcelona: Barcelona Serveis Municipals, Telèfon del Civisme, etc.

7.1 Enviament de dades telemàtiques



En l'actualitat, els mitjans tècnics dels quals disposa el 112 permeten que **PG-ME i els Bombers de la Generalitat** rebin dades **via telemàtica** dels incidents gestionats pel 112. De la mateixa manera, el **Cos d'Agents Rurals** disposa d'un aplicatiu informàtic mirall del 112 on poden visualitzar tots aquells expedients gestionats pel 112 que són del seu marc de competències.

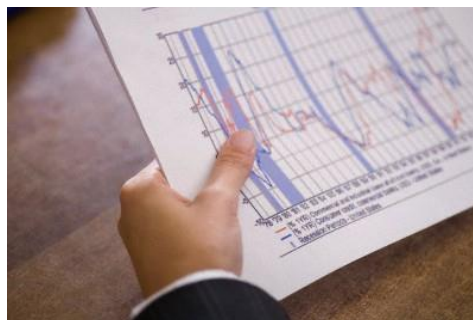
Aquest sistema de comunicació és prioritari en la majoria de tipologia de trucades, ja que permet un transferiment de la informació **de manera més immediata i efectiva que la trucada telefònica**.

De cara al futur es preveu que l'enviament de dades telemàtiques es realitzi igualment a la resta de cossos operatius.

7.2 Accions informatives entre el 112 i el CECAT

El fet que el 112 sigui la porta d'accés de la ciutadania al servei d'emergències fa que es doni un gran valor a la **gestió de la informació**. És per aquest motiu que des del 112 sempre es marca l'accent en la difusió de tota aquella informació que es gestiona, sigui per part dels cossos operatius o altres organismes, com el CECAT, ajuntaments, etc., com per part de particulars.

Aquest transferiment de la informació és encara més rellevant quan es refereix a **incidents no rutinaris**, és a dir, totes aquelles situacions de caire excepcional (sigui pel volum de trucades rebudes al 112) per la possible repercussió que puguin representar per a un nombre considerable de població, pel territori que abasta, o pel caràcter sensible de la informació a mans del 112.



A més de la **redacció d'informes** i de l'elaboració de **taules estadístiques** sobre volum, tipologia i localització geogràfica de trucades gestionades pel 112, tant en temps real com a posteriori, s'estableixen tot un seguit d'accions informatives entre el 112 i el CECAT que donen una visió global sobre allò que està passant en el territori i permeten a Protecció Civil l'elaboració d'accions preventives, la coordinació de mitjans, la difusió de recomanacions d'autoprotecció, etc.

És així que, davant episodis excepcionals com fenòmens de pluges torrencials, ventades, temporals de neu, incendis forestals importants, etc., que poden comportar l'activació de plans d'emergència, o situacions catastròfiques ocorregudes fora de l'àmbit de Catalunya però que poden comportar una repercussió mediàtica que tingui incidència directa en la recepció de trucades al centre 112, a petició de protecció civil, o per oferiment del 112, s'elaboren **recalls d'informació** que es poden anar **actualitzant a mesura que evoluciona** la situació que ha generat l'activació d'aquests plans per poder dur un seguiment exhaustiu de l'afectació real de l'alerta, tant a nivell de població com en l'àmbit territorial.

8. El 112 i el Decret d'autoprotecció

Amb relació a les emergències generades en instal·lacions incloses al Decret d'autoprotecció, les funcions del 112 serien les següents:

1 En cas de simulacre

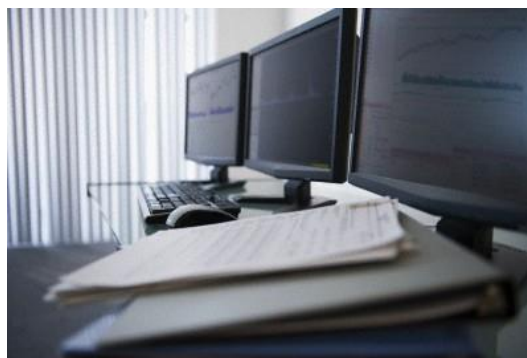
- Recepció prèvia d'informació relativa a la realització de simulacres per part del Servei d'Implantació de la Direcció General de Protecció Civil.
- Recepció de trucada d'inici i de finalització del simulacre per part dels organitzadors de l'exercici.
- Realització dels avisos corresponents als cossos operatius pertinents d'acord amb els protocols d'actuació i al CECAT.
- Recepció de possibles trucades de participants en el simulacre i transferiment, si procedeix, als cossos operatius corresponents.
- Recepció i gestió de possibles trucades de persones no participants en el simulacres però que presencien l'exercici.

2 En cas real

- Recepció i gestió de les possibles trucades derivades de l'incident.
- Transferiment de dades a cossos operatius i al CECAT.
- Oferiment a fer difusió de la informació tant als cossos operatius com a la població.
- Elaboració d'informes sobre volum de trucades rebudes.

9. Accions del 112 per a reduir el nombre de trucades no procedents

A partir de les dades històriques del 112 de l'any 2009, del volum total de trucades rebudes al 112, un percentatge proper al **65%** correspon a les anomenades **trucades buides**, és a dir, aquelles trucades que accedeixen al centre però en què no hi ha cap tipus de comunicació.



D'altra banda, un **13%** aproximat del volum total de trucades rebudes al 112 són **no procedents**. Aquesta tipologia de trucades correspon a situacions en què la persona que truca s'ha equivocat en la marcació o bé fa ús del telèfon de forma malintencionada.

Per tal de reduir tant com sigui possible aquests percentatges i, d'aquesta manera, augmentar l'eficiència del servei, el centre 112 ha posat en marxa un seguit de **solucions tecnològiques** destinades a filtrar aquesta mena de trucades no procedents.

Mesures per a reduir el nombre de trucades buides o no procedents

Missatge d'entrada

El servei 112 ha incorporat una **locució** que informa les persones que truquen que **han contactat amb el 112** que substitueix els habituals tons de trucada. El missatge en qüestió que es reproduïx en els cinc primers segons de la trucada pretén evitar que totes aquelles trucades realitzades accidentalment al 112 acabin entrant a la sala d'emergències. Si es dona la circumstància que tots els operadors estan ocupats es reproduïx un missatge que comunica les persones que truquen que han contactat amb el 112, en tots els idiomes que cobreix el servei: català, castellà, anglès,

	<p>francès i alemany. Aquestes trucades en cua són ateses tant bon punt hi hagi agents disponibles.</p>
<p>Taules de maliciosos</p>	<p>El servei 112 ha creat una base de dades on periòdicament s'introdueixen, tot seguint criteris preestablerts, els números de telèfon que efectuen de manera repetida trucades tipificades com a no procedents (bromes, faxos i altres dispositius, etc.). Quan el sistema detecta un número d'aquesta base de dades, envia la trucada a una bústia de veu amb un missatge que li demanarà interacció (prémer una tecla numèrica) per poder ser atès a la sala en cas que tingui una emergència. En cas contrari, s'informa la persona que truca que pengi aquella trucada.</p>
<p>Processos sancionadors</p>	<p>La Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya, possibilita l'adopció de mesures legals destinades a sancionar l'ús indegut del telèfon d'emergència. Concretament, el capítol IV de la Llei esmentada, estableix el règim sancionador pel mal ús del telèfon d'emergència 112. Es regulen les infraccions en tres nivells: lleus, greus i molt greus, amb les corresponents sancions proporcionals a la infracció comesa de 150 a 600.000€ i s'estableix la responsabilitat de les persones infractores i s'identifica l'òrgan competent per imposar les sancions.</p>

A3.3 Informació a la població

1. Campanyes de sensibilització a la població sobre els riscos

Una de les eines més importants per informar la població sobre els riscos són les campanyes de sensibilització.

Definició

Les **campanyes de sensibilització sobre els riscos** són un conjunt d'estratègies i actuacions per tal de propiciar un canvi tant en la percepció dels riscos com en les actituds i comportaments respecte a aquests que faciliti l'adopció de mesures preventives i d'autoprotecció per part de la ciutadania.

Els **objectius principals** són realitzar les actuacions adients per:

- Fer que la població pregui **consciència dels riscos** als quals es troben sotmesos.
- Fomentar que **integrin en el seu entorn habitual les mesures d'autoprotecció** davant el possible risc mitjançant l'adopció de determinades pautes d'actuació, o sigui, a nivell preventiu aconseguir que estiguin preparats per l'esdeveniment del risc i en situació d'emergència aconseguir que sàpiguen com actuar per no agreujar la seva situació de perill.

Això permetrà que la ciutadania **passi de ser part del problema a ser part de la solució** en la resolució de les emergències i facilitaran la feina dels grups d'actuació. Les campanyes de sensibilització s'organitzen per atendre riscos de recurrència temporal (estacional), per riscos sectorials (per exemple, risc químic) o per riscos de caràcter general (per exemple, seguretat a la llar).



Segurs davant el risc químic als centres educatius



Opuscle informatiu sobre el risc químic destinat a educadors/ores. Font: PLASEQCAT.

1.1 Campanyes estacionals

Les **campanyes estacionals** normalment estan associades als **riscos naturals**. Es tracta de les campanyes de sensibilització a la població que es fan cada any durant els períodes d'agreujament d'un risc perquè augmenten la possibilitat d'una emergència. Aquestes campanyes són les següents:

Campanyes estacionals de prevenció de riscos		
Pla d'emergència	Temporada	Objectiu
INFOCAT	Abril-setembre	Prevenció per incendis forestals
INUNCAT	Juliol-novembre	Prevenció per inundacions
NEUCAT	Octubre-març	Prevenció per nevades
Revetlles	Abril-nit de Sant Joan	Autoprotecció en l'ús de la pirotècnia

1.1.1 Campanya de sensibilització enfront als riscos d'incendis forestals

La campanya té com a objectiu la promoció dels **consells d'autoprotecció davant el risc d'incendis forestals**. L'execució es realitza per part del Servei de Sensibilització de la Direcció General de Protecció Civil i es tracta d'accions comunicatives de sensibilització davant el risc d'incendi forestal adreçades especialment a les persones que resideixen en les zones més vulnerables: urbanitzacions, grups de cases aïllades i cases de pagès.

També són un públic objectiu els conductors o conductores i turistes que travessen el nostre territori, per això també s'ha editat un díptic multilingüe que inclou l'anglès i el francès.

Un **grup multidisciplinari de la Comissió de Protecció Civil de Catalunya** (representat per diversos departaments tant de la Generalitat de Catalunya com d'altres administracions públiques i entitats externes) han elaborat una **guia d'autoprotecció** davant els incendis forestals anomenada "**Protegiu-vos dels incendis forestals**". La filosofia de la guia és que la ciutadania tingui directrius per tal que la seva casa, parcel·la i urbanització siguin segures, protegides i estiguin preparades en cas de l'esdeveniment d'un incendi forestal. També es donen indicacions de com actuar si es produeix un incendi forestal.

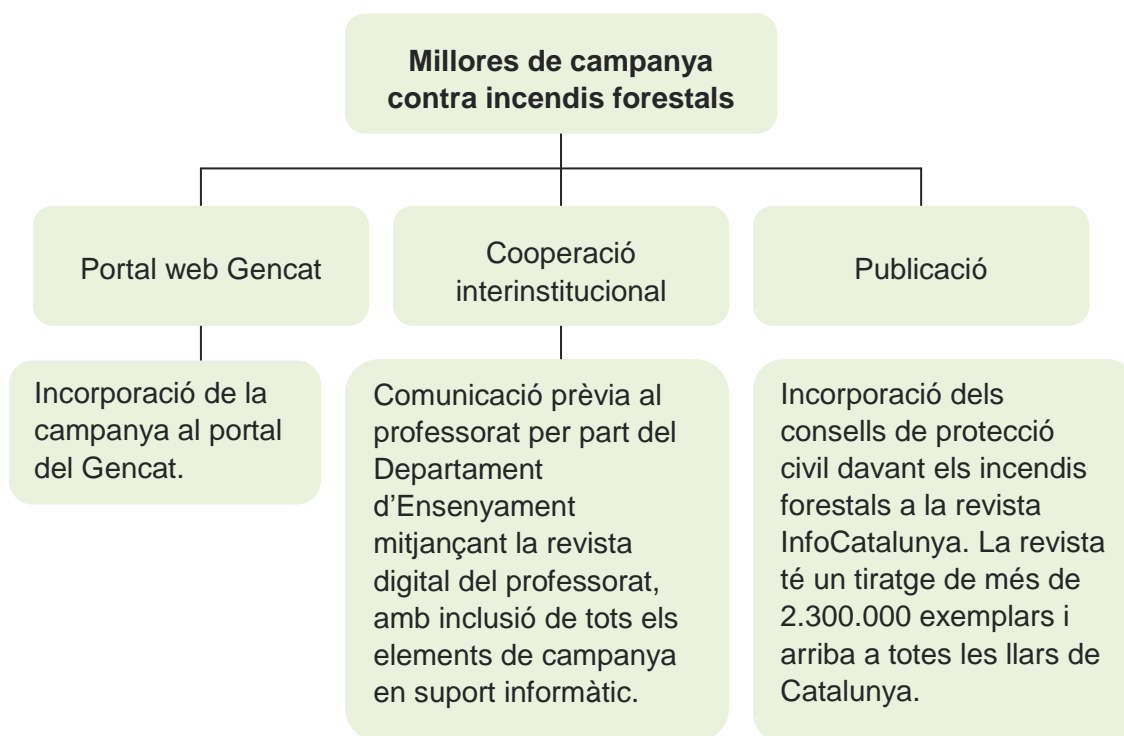
El grup multidisciplinari ha estat integrat per **representants dels següents organismes**:

- La Direcció General de Protecció Civil.
- La Direcció General de Prevenció Extinció d'Incendis i Salvament .
- La Direcció General de Seguretat Ciutadana.
- Els Serveis de Prevenció d'Incendis Forestals.

- Protecció Civil de l'Ajuntament de Barcelona.
- L'Oficina Tècnica de Prevenció Municipal d'Incendis Forestals de la Diputació de Barcelona.
- La Federació de Municipis de Catalunya.
- El Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya.

En un **treball coordinat de grups**, des de gener del 2009, s'ha anat elaborat un producte que la Direcció General de Protecció Civil ha divulgat dins la campanya de prevenció d'incendis forestals que es pot consultar al web de la Generalitat.

Aquesta incorporació al portal del www.gencat.cat és una de les millores contínues de la campanya, juntament amb la coordinació interinstitucional i la publicació dels consells de protecció civil.



1

Productes de campanya

Per aquesta campanya s'han editat una sèrie de **productes** que es poden consultar al portal de la Generalitat (incendis forestals):

- Guia: "Protegiu-vos dels incendis forestals".
- Pòster: "A l'estiu no facis foc".
- Tríptic per a urbanitzacions.
- Díptic per a conductors i conductores.
- Díptic multilingüe.
- Multimèdia sobre incendis forestals.

Sempre que detecteu un incendi forestal:

- Truqueu al 112
- Actueu com diu el Pla d'autoprotecció de la urbanització
- Seguiu les indicacions dels bombers i la policia
- Escolteu la ràdio per informar-vos de la situació i de què cal fer.

Protegiu-vos dels incendis forestals

Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior,
Relacions Institucionals i Participació
Direcció General de Protecció Civil

112 emergències

Amb la col·laboració de:

Bombers
Mossos d'Esquadra
Generalitat de Catalunya
Departament de Medi Ambient i Habitatge
Direcció General del Medi Natural

Disposició Barcelonina
Ajuntament de Barcelona

Que podeu fer per evitar el foc i protegiu-vos als boscos, urbanitzacions, cases aïllades i cases de pagès.

Com actuar en cas d'emergència en un nucli habitat

- c. Protegiu la casa de forma activa, a més de seguir els consells del confinament.**
Aquestes actuacions només les haurien de fer persones adultes amb capacitat d'afrontar l'incendi.
- Col·loqueu mànegues de reg que arribin a qualsevol punt de la casa utilitzant bombes de motor d'explosió.
 - Apagueu les ignicions o els petits focs incipients amb mànega o galledes d'aigua.



- Protegiu-vos amb roba de cotó de màniga llarga, calçat tancat i una mascareta o mocador humit per respirar.



Com han d'estar protegides les urbanitzacions i les cases aïllades per mantenir un entorn més segur davant dels incendis forestals

- 1. Les urbanitzacions, les cases aïllades i els voltants**
- Les franges de protecció perimetral són unes franges obligatòries legalment que han d'envoltar les urbanitzacions, els edificis aïllats i les instal·lacions en contacte amb el bosc.

- En aquestes franges s'ha d'eliminar gairebé tot el matoll i tallar part dels arbres per reduir la força dels incendis i dificultar que arribin als habitatges.
- Han de mesurar com a mínim 25 metres d'amplada i han d'estar lliures de vegetació seca i amb els arbres podats i aclarits.
- Les parcel·les no edificades han de complir les mateixes condicions que les franges de protecció perimetral.



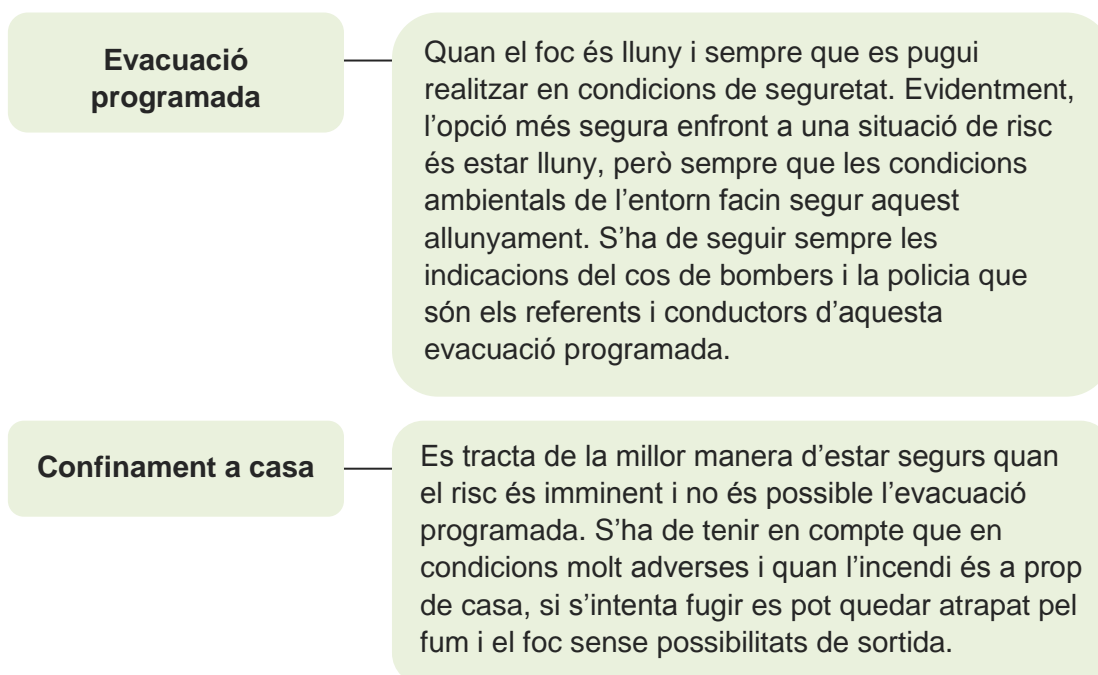
Guia: Protegiu-vos dels incendis forestals. Font: INFOCAT.

Alguns consells a la població

Entre els **consells** que es faciliten a la població en cas d'incendi estan els següents:

Consells en cas d'incendi
<ul style="list-style-type: none">• Intentar mantenir la calma i parar atenció, en tot moment, a les indicacions dels bombers i de la polícia.
<ul style="list-style-type: none">• Si el foc és lluny cal realitzar una evacuació programada tot seguint les instruccions de les autoritats.
<ul style="list-style-type: none">• Si el foc s'apropa o sorprèn a casa i es prova de marxar o fugir, es resta exposat a un risc molt gran. No s'ha de perdre la calma, cal tancar portes i finestres i pensar que l'edifici on s'està és la millor garantia davant d'aquest risc.

Tenint en compte els perills en què es poden trobar durant l'emergència per l'esdeveniment d'un **incendi forestal**, cal destacar que les **dues actuacions més adients** per tal de protegir-se són:



Si es detecta un **incendi forestal**, cal **actuar ràpidament**:

- Trucar immediatament al 112 i donar la màxima informació.
- Avisar els veïns.
- Si es disposa de pla d'autoprotecció, seguir les seves directrius.
- Seguir les indicacions dels bombers i la policia.
- Escoltar la ràdio per estar informats en tot moment de la situació i d'allò que s'ha de fer.

1.1.2 Campanya de sensibilització enfront als riscos d'aiguats i inundacions

A Catalunya les **precipitacions fortes** poden causar inundacions molt ràpides en rius i, especialment, en rieres i torrents. En moltes ocasions no hi ha temps per escapar i protegir-se si s'està en zones vulnerables. Les inundacions es donen principalment a l'estiu a les zones de muntanya i, en general, a tot Catalunya a la tardor. Any rere any es produeix un degoteig de morts causat, en molts casos, per persones que travessen cursos d'aigua amb vehicles.

Un comportament basat en algunes **mesures de prudència bàsiques** ens podria estalviar alguns morts. Des del Servei de Sensibilització es realitzen accions comunicatives a la població davant el risc d'inundacions que estan adreçades a la tota la població, en general, i més concretament a la ciutadania que viu a les zones d'especial vulnerabilitat per a aquest risc.



Pòster: Informa't sobre les inundacions. Font: INUNCAT.

1 Productes de campanya

Els **productes** editats per aquesta campanya i que també poden ser consultats al portal de la Generalitat (aiguats i inundacions) són els següents:

- Díptic: "Informa't sobre les inundacions".
- Tríptic: "Informa't sobre les inundacions".
- Pòster: "Informa't sobre les inundacions".
- Multimèdia sobre les inundacions.

2 Alguns consells a la població

Durant el període de pluges, cal tenir en compte els següents **consells** per minimitzar al màxim els riscos de les inundacions:

- Recordar el número telefònic d'emergències 112.
- Informar-se escoltant els mitjans de comunicació (especialment la ràdio local, Catalunya Ràdio i Ràdio Nacional d'Espanya).
- Seguir les consignes de les autoritats.

Abans del període de pluges, però, també és recomanable seguir les següents indicacions que es faciliten a la població:

Precaucions abans del període de pluges

- Revisar periòdicament la teulada, la terrassa i els baixants d'aigua. Eliminar la terra o les fulles que obstaculitzin el pas de l'aigua.
- Evitar el deteriorament de la teulada i terrasses per evitar possibles filtracions que puguin afectar l'estructura de l'edifici.
- En soterranis i locals sota el nivell de rasant del carrer i amb possibilitat d'inundació, preveure mesures de protecció i, en tot cas, d'evacuació per mitjans auxiliars.
- Saber on és l'interruptor general del corrent elèctric i les claus de pas de l'aigua i del gas de casa.
- Tenir a mà un petit equipatge de seguretat amb el més necessari:
 - Un transistor de piles i una llanterna (amb piles de recanvi que cal renovar periòdicament).
 - Els medicaments indispensables.
 - La roba d'abric.
 - La documentació personal.
- Portar sempre dins del cotxe una llanterna, roba d'abric, una farmaciola de primers auxilis i mapes de carreteres de la zona.
- Un telèfon mòbil pot ser de molta utilitat.

1.1.3 Campanya de sensibilització enfront als riscos de nevades

L'objectiu de la **campanya de sensibilització davant les nevades** és aconseguir estar preparats davant el risc mitjançant la planificació i la realització de diferents actuacions preventives que minimitzin els efectes d'una possible emergència per nevades. Es vol incidir en l'autoprotecció, el coneixement i la responsabilitat personal necessària per fer front a situacions de risc. Es fa una crida especial a l'atenció sobre **la responsabilitat personal** de la població perquè eviti al màxim fer activitats susceptibles de ser generadores de risc i perquè segueixi els consells i altres informacions que proporcioni l'Administració, a través dels mitjans de comunicació.

1 Productes de campanya

Per aquesta campanya s'han dissenyat els següents **productes**, disponibles al portal de la Generalitat (aiguats i inundacions):

- Tríptic: "Consells davant les nevades".
- Tríptic: "Consells davant les nevades per a conductors".
- Tríptic multilingüe: "Consells davant les nevades per a conductors".
- Pòster: "Consells davant les nevades".
- Multimèdia sobre les nevades.

NeuCat

Neige!

If faut toujours planifier votre déplacement et vérifier l'état de votre véhicule

- Circulez sur les routes principales et autoroutes, et évitez conduire de nuit.
- Informez quelqu'un de votre itinéraire et ne voyagez pas seul.
- Vérifiez les stations services qui se trouvent sur votre itinéraire.
- Révisez la pression des pneumatiques, les lumières, les freins, les batteries, le niveau des liquides et le réservoir d'essence (il doit être plein).
- Préparez des chaînes, des gilets avec bande réfléchissante et des triangles de signalisation, ainsi qu'une lampe de poche et des outils.
- Munissez-vous d'un téléphone portable.

Il faut faire attention aux conditions climatiques extrêmes

- S'il neige et si le vent souffle très fort, arrêtez votre véhicule. Si vous êtes loin d'un refuge, laissez le chauffage allumé et le moteur en marche, sans fermer complètement la fenêtre. Ne vous endormez pas et accrochez un mouchoir de couleurs vives à l'antenne du véhicule.

Il faut conduire d'une manière correcte

- Allumez les feux de croisement et antibrouillard.
- S'il commence à neiger, conduisez doucement et réduisez la marche, le cas échéant. Gardez une distance de sécurité avec les autres véhicules. Si les roues dérapent, réduisez la marche sans freiner.
- S'il y a de la neige sur la chaussée, montez les chaînes sur les roues motrices, roulez lentement dans les endroits ombragés. Roulez dans les ornières, et si elles sont gelées, sur la neige vierge.
- S'il neige et si vous conduisez un véhicule lourd, rappelez vous que vous n'êtes pas autorisé à dépasser les autres véhicules, et que les autorités pourront restreindre ou limiter votre circulation.

NeuCat

Pla d'emergències davant les nevades

En una situació d'emergència, si necessiteu ajut, truqueu al 112.
En una situació de emergencia, si necesitáis ayuda llamad al 112.

In an emergency situation, call 112 when in need of help.
En cas d'une situation d'urgence, si vous avez besoin d'aide, appelez le 112.

112 emergències

NeuCat

Pla d'emergències davant les nevades

Neu! iNieve! Snow! Neige!

- Servei Meteorològic de Catalunya: www.meteo.cat
- Agencia Estatal de Meteorologia: www.aemet.es
- Servei Català de Trànsit: www.gencat.cat/transit
- 012 Atenció Ciutadana
- Ràdio (especialment les emissores informatives) i altres mitjans de comunicació.

Consells davant les nevades
Informació per als conductors
Consejos ante las nevadas
Información para los conductores

Snow driving tips
Information directed to drivers
Conseils à suivre quand il neige
Informations à l'attention des conducteurs



Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior,
Relacions Institucionals i Participació
Direcció General de Protecció Civil

Tríptic multilingüe: Consells davant les nevades. Informació per als conductors. Font: NEUCAT.

2 Alguns consells a la població

Si quan està nevant fort s'està a casa o dins d'un edifici, s'han de realitzar les següents accions:

Consells en cas de nevada en un edifici
• Escoltar la ràdio i les prediccions del temps.
• Desconnectar els aparells elèctrics innecessaris i fer un bon ús de la calefacció.
• Deixar que surti un rajolí constant d'aigua de les aixetes perquè no es congelin les canonades.
• Evitar que la gent gran i els nens petits surtin al carrer.
• Si s'ha de sortir per necessitat, abrigar-se i protegir-se sobretot la cara i el cap.

Si alguna persona ha d'agafar un **vehicle** o hi és a dins quan neva hauria de seguir els següents consells:

Consells en cas de nevada en un vehicle

- Planificar el desplaçament, informar-se de l'estat de les carreteres i comprovar el funcionament del cotxe.
- Tenir a punt les cadenes, les armilles reflectores, els triangles de senyalització, una llanterna i eines. Omplir el dipòsit de combustible i equipar-se de mantes i d'un telèfon mòbil.
- Circular de dia i per les rutes principals. Conduir amb precaució, a velocitat moderada i molt suau. Encendre els llums de creuament i els de boira.
- Si neva molt i fa vent fort, aturar el cotxe on no molesti i senyalitzar-lo amb un mocador de colors vius a l'antena.

1.1.4 Campanya “Revetlles amb precaució”

La **campanya informativa “Revetlles amb Precaució”** té com a objectiu la promoció dels consells d'autoprotecció en cas de manipulació de petards i de fogueres. El missatge reiteratiu que es vol donar, a més de la prevenció, està enfocat en la responsabilitat dels adults pel que fa a **la prudència i l'educació dels menors**, i s'insisteix en el missatge que els adults han de tutelar tot el procés, és a dir, tant l'adquisició com l'ús de material pirotècnic. La campanya inclou l'edició i distribució de material divulgatiu físic (pòsters, quadríptic, còmic) i la comunicació de missatges de precaució.

En primer lloc, s'edita **material divulgatiu** que es distribueix a empreses expenedores de producte pirotècnics dels locals permanents i magatzems nocturns de les casetes temporals:

- Pòster “Sigueu responsables amb els nens”: aquest pòster tracta els petards de la classe III i la responsabilitat de les persones adultes envers a menors de 18 anys.
- Pòster “Feu la festa amb seguretat”: aquest pòster tracta diversos consells referents a la manipulació dels petards i sobre la preparació de fogueres.
- Quadríptic amb els consells de la campanya.
- Còmic “En Pau, l'Arnau i l'Anna a..... Quina revetlla!”: és un producte nou, pensat com a eina didàctica i enfocat a infants i adolescents com a persones més vulnerables.
- Bosses de plàstic: distribució de bosses en PVC reciclable amb el logotip i els consells de la campanya per potenciar que el missatge de precaució arribi als consumidors i consumidoras.

A més, es van realitzar diverses **sessions informatives** de sensibilització a tres col·lectius arreu de Catalunya:

- Col·lectiu de gent gran.
- Associacions de mares i pares.
- Adolescents (escolars).

Les **sessions informatives** van realitzar-se en l'àmbit municipal a col·lectius especials amb el suport de les associacions municipalistes, la Creu Roja, les associacions de Diables i Bestiari Festiu, el voluntariat de protecció civil i personal tècnic municipal de protecció civil.

Revetlles amb precaució
Consells de protecció civil a les revetlles

Jornada tècnica

Tècnics municipals de protecció civil

Sessions informatives per la campanya "Revetlles amb precaució"

Organitza:
Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior,
Relacions Institucionals i Participació
Direcció General de Protecció Civil

Coordinació:
Jaume Guamis

Data: **Dilluns, 17 de maig de 2010**

Lloc: Sala d'Actes de la seu del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació C/Diputació, 355, Barcelona

Assistència gratuïta.

Es prega confirmació abans del 13 de maig a:
sensibilizacio.protecciocivil@gencat.cat
Telèfon 93 551 26 19

<http://www.gencat.cat>

Fulletó de la formació per la campanya "Revetlles amb precaució".
Font: Direcció General de la Protecció Civil.

La difusió de la campanya també es fa **físicament**, mitjançant el *mailing*. El *mailing* (repartiment físic dels productes de la campanya) es realitza per **correu ordinari** a centres educatius de Catalunya, amb la inclusió d'una enquesta. Per a una distribució territorial de la campanya més eficaç i correcta es difon el material tot seguint el registre de la base de dades per a col·lectius i poblacions, tant per a l'enviament per correu com pels lliuraments en mà. Es personalitzen els enviaments dels materials i s'inclou una carta de presentació de la campanya i un qüestionari tant per als centres educatius com per als ajuntaments i els consells comarcals.

El **repartiment dels productes** es fa **de manera centralitzada** als municipis de més de 2.000 habitants i a través dels serveis territorials a nivell de demarcació als municipis de menys de 2.000 habitants, a més del repartiment per altres institucions i organitzacions. D'aquesta manera el material queda distribuït per tot Catalunya.

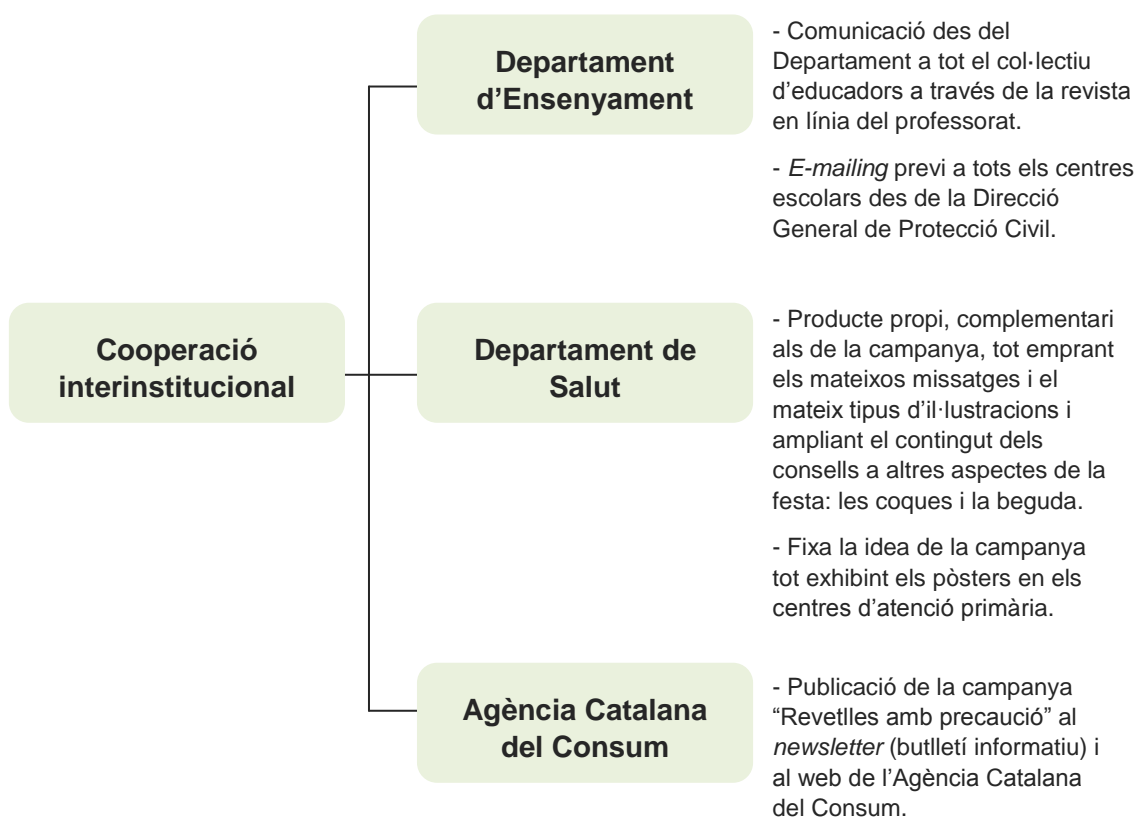
A més, ara també se'n pot fer **difusió digital** mitjançant el correu electrònic massiu o *e-mailing*. L'*e-mailing* està destinat a tots els ajuntaments de la campanya institucional, amb un escrit recordatori de totes les accions de prevenció que seria bo dur a terme, l'explicació dels diferents materials divulgatius dels quals es disposa i el seu enllaç en línia. Com a suport a la difusió dels materials divulgatius en paper (*mailing*), s'organitza

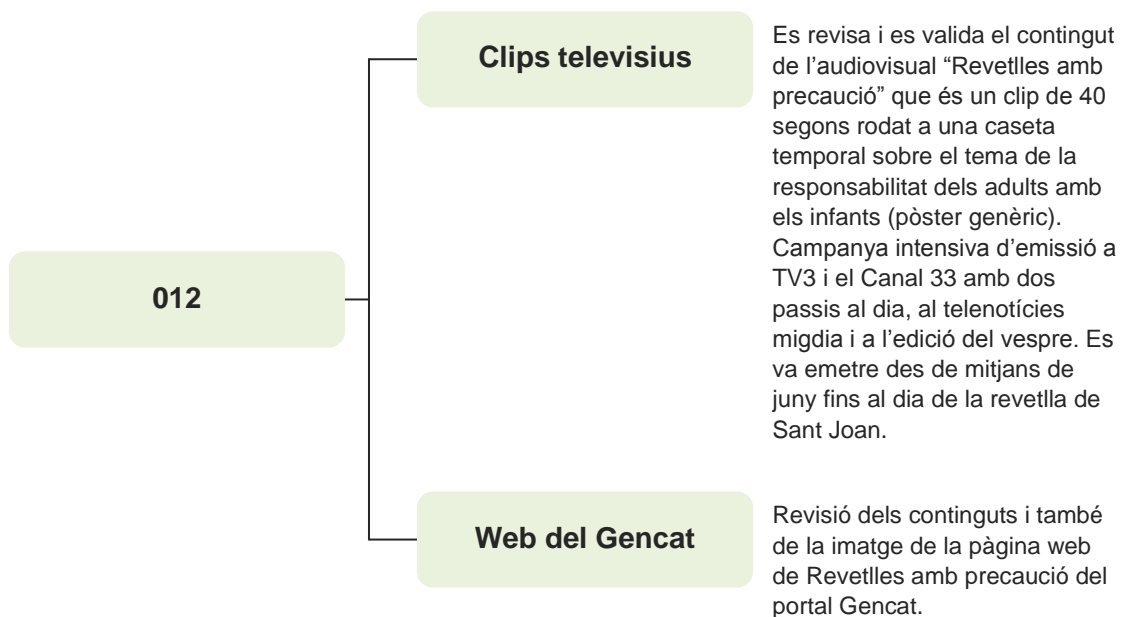
un *e-mailing* on s'inclouen els productes en format HTM (baixa resolució) i PDF (alta resolució) perquè els receptors puguin **descarregar i visualitzar** els materials. D'aquesta manera s'amplia la difusió a altres col·lectius. Així mateix, el material divulgatiu de la campanya incorporat **al portal de la Generalitat**, en format electrònic, resta a disposició de la ciutadania.

L'*e-mailing* es fa **de manera esglaonada** per evitar que algun receptor classifiqui el material com a correu brossa, fet inevitable en algun cas donades les configuracions informàtiques particulars i les deficiències inherents que encara existeixen a la xarxa en aquest sentit.

Finalment, com a part de les campanyes de sensibilització es considera adient disposar de professorat preparat per tal de difondre els missatges d'una manera coordinada i eficaç. En aquest sentit s'ha dissenyat un **model formatiu adreçat al voluntariat i al cos tècnic municipal de protecció civil** per preparar-los i habilitar-los per procedir a la sensibilització davant els riscos, mitjançant la transmissió dels consells d'autoprotecció en sessions informatives als seus municipis. La formació consisteix en un curs de capacitació en la sensibilització de la població i una sessió d'habilitació.

Adicionalment, es desenvolupen les actuacions de campanya següents:





A més, també s'organitzen **rodes de premsa a les set demarcacions** del territori: a la seu central de Barcelona, a la Catalunya Central, a Girona, a Lleida, a l'Alt Pirineu i Aran, a Tarragona i a les Terres de l'Ebre.

Una vegada realitzada la campanya es fa un seguiment i un **anàlisi de les actuacions realitzades** per fer-ne una **valoració crítica** dels resultats. Per fer-ho s'utilitzen les següents eines:

Anàlisi de les actuacions realitzades	
Retorn del qüestionari	S'envia un qüestionari als col·lectius receptors del material per tal de saber quina ha estat l' eficàcia dels suports i mitjans utilitzats i, així, poder millorar de cara a propers campanyes. Cal tenir en compte la col·laboració i la participació d'algunes empreses i entitats en la distribució del material de campanya pels canals d'informació propis i en el punt de venda perquè incideix de manera notable en l'ampliació, penetració i consolidació dels missatges de campanya (escoles, associacions, municipis, grups operatius, etc.). En el cas de la difusió electrònica, la majoria s'envien a personal docent, centres de joventut, ajuntament i altres institucions.
Revisió de les dades del Departament de Salut	Recerca feta pel Departament de Salut per obtenir les dades d'incidència accidental .
Revisió de les dades de les actuacions dels Bombers	Revisió de l'increment del volum d'actuacions de Bombers durant les revetlles passades.

1.2 Campanyes sobre el risc químic i les proves de sirenes

Cada any es fa una intensa campanya informativa de sensibilització a la població sobre el risc químic, que es dissenya segons els paràmetres següents:

- Motivació i selecció de l'àmbit territorial.
- Actuacions de les campanyes.
- Culminació de les campanyes: prova de sirenes.
- Campanyes de suport als simulacres d'accident químic.
- On s'ha fet campanya informativa?



Informació bilingüe sobre el risc químic.
Font: PLASEQCAT.

1.2.1 Campanya informativa sobre el PLASEQCAT i sensibilització davant el risc químic

Els **objectius** principals d'aquesta campanya informativa són els següents:

- | Objectius de la campanya sobre risc químic | |
|--|--|
| • | Conscienciar la població resident permanent o temporal sobre l'existència dels riscos de naturalesa química . |
| • | Informar sobre les mesures preventives i d'autoprotecció a prendre per a aquest tipus de risc: <ul style="list-style-type: none"> ○ Confinament: consisteix en tancar-se a casa o a un edifici i evitar que entri aire contaminat de l'exterior: tancar portes i finestres i aturar els sistemes de ventilació i calefacció. És la mesura més recomanada ja que, en general, és la més segura. ○ Allunyament: és el trasllat de la població a llocs segurs si el confinament no és segur. L'allunyament és una decisió delicada, ja que exposa la població als efectes de l'emergència. |

Objectius de la campanya sobre risc químic

- Donar a conèixer a la població els **sistemes d'avís per risc químic**:
 - **Sirenes d'avís a la població** instal·lades per la Direcció General de Protecció Civil a les zones d'intervenció dels municipis afectats.
 - **Sistemes de megafonia mòbil** d'avís mitjançant els vehicles dels Mossos d'Esquadra o la policia local del municipi.
 - **Trucades selectives** realitzades als elements vulnerables existents a la zona afectada per l'accident: escoles i altres centres de formació, centres de salut, llocs de gran afluència de població, etc.
- Contribuir a l'adquisició d'un **comportament adient en situació de risc**.
- Implementar **canals de comunicació** que permetin l'actualització de la informació relativa a situacions de risc.

Les actuacions dutes a terme en la campanya de risc químic són:

Actuacions de les campanyes de risc químic

- 1 **Contacte entre la Direcció General i l'alcaldia:** des de la direcció es realitzen reunions amb les alcaldies per explicar el projecte i demanar la seva col·laboració.
- 2 **Contacte amb les indústries** per explicar la campanya i demanar la seva col·laboració.
- 3 **Pre-test:** estudi d'opinió previ a l'inici de la campanya.
- 4 **Panells de ciutadans i fòrum de restitució.**
- 5 **Cursos de formadors i de portaveus.**
- 6 **Reunions i sessions informatives** als diversos *targets* als municipis i sectors.
- 7 **Distribució dels productes** de la campanya.
- 8 **Accions informatives prèvies a la prova de sirenes** i distribució de material específic.
- 9 **Accions informatives prèvies als simulacres de gran abast** i distribució de material específic.
- 10 **Post-test:** estudi d'opinió posterior a la campanya.

1.2.2 Elements de comunicació a la població

Per a la realització dels **processos comunicatius** cal definir i dissenyar un seguit d'**elements comunicatius** que cal emprar en les diverses actuacions de campanya.

Campanyes estacionals de prevenció de riscos	
Eines comunicatives	Sessions informatives
<p>Normalment es tracta d'elements en format paper, informàtic o audiovisual que es difonen per potenciar els missatges d'autoprotecció. Els productes de divulgació per les campanyes solen ser els següents:</p> <ul style="list-style-type: none">• Opuscle general.• Imant per la població en general.• Díptic multilingüe.• Pòster multilingüe.• Llibret pels centres educatius.• CD centres educatius.• Mostra mòbil.• Falca de ràdio.• Format inserció en premsa.• Postal o tríptic de prova de sirenes• Pòster prova sirenes.	<p>Són reunions tècniques on mitjançant un discurs expositiu, un col·loqui posterior i la distribució d'eines comunicatives s'expliquen les actuacions del PLASEQCAT i, especialment, els missatges d'autoprotecció. D'aquesta manera s'intenta fomentar el compromís de determinats actors (líders d'opinió) per amplificar la difusió dels missatges d'autoprotecció.</p>

En aquests processos comunicatius es fa especial èmfasi en la **següent informació**:

Zona d'intervenció	Les conseqüències dels accidents produeixen un alt nivell de danys que justifica l'aplicació immediata de mesures de protecció (a la zona d'intervenció tota la població que hagi patit danys com a conseqüència de l'accident).
Zona d'alerta	Les conseqüències dels accidents provoquen efectes que, encara que perceptibles per a la població, no justifiquen la intervenció excepte per als grups crítics, definits pel responsable del grup sanitari per a cada cas concret (a la zona d'alerta, únicament la població sensible o els grups crítics poden patir danys com a conseqüència de l'accident).

Sirenes

- **So del senyal d'alerta:** es tracta de tres senyals d'un minut de durada amb un descans de cinc segons entre cadascuna.

- **So del senyal de fi d'alerta:** es tracta d'un senyal continu de 30 segons de durada.

A més, es difonen els consells bàsics d'autoprotecció dirigits a la població.

Consells bàsics d'autoprotecció contra el risc químic

- En cas d'accident que pugui afectar la població, es declararà l'alerta mitjançant el so de les sirenes o megafonia mòbil de la policia.
- Tancar-se a casa o a l'edifici més proper.
- Escoltar la ràdio, les autoritats us donaran els consells necessaris.
- No anar a buscar els infants a l'escola, els mestres ja tenen instruccions de com cal actuar.
- Evitar utilitzar el telèfon per no col·lapsar les línies.
- No quedar-se dins el cotxe. Els vehicles no són espais segurs per refugiar-s'hi.
- El final de la situació d'emergència s'anunciarà a través de les sirenes i la ràdio.

1.2.3 Motivació i selecció de l'àmbit territorial

L'**objectiu de la campanya** és informar els nuclis de població que disposen d'aquest tipus d'indústries al seu voltant (Seveso) i que podrien quedar afectats en cas d'un accident.

La **selecció de les zones d'actuació** de les campanyes ve determinada per la instal·lació i posada en funcionament d'una sirena d'avís a la població davant risc químic.

Tot i així també hi ha **limitacions**: encara que a un municipi s'hagi instal·lat una sirena i es produeixi un accident, aquesta no es podrà engegar des del CECAT si prèviament no s'ha fet la campanya intensiva de sensibilització a la població.

Els ciutadans han de saber **que existeix la sirena, com sona i què implica** si es posa en marxa.

1.2.4 Estudi d'opinió de la campanya

L'objectiu és determinar el **grau de coneixement del risc de la població del municipi** i el seu comportament davant un hipotètic accident. Al final de la campanya es fa un nou estudi d'opinió per valorar la seva efectivitat i com ha calat el missatge en la població.

Als estudis previs es detecta que, en general, **la majoria de la població desconeix** l'existència del **risc químic** al seu municipi i desconeix també l'abast de les seves possibles conseqüències.

Respecte al comportament, els estudis mostren una **tendència a actuar de manera totalment contrària a allò que seria adient** per a la seva autoprotecció, ja que preval clarament la tendència a la fugida per sobre del confinament.

1 Abans de la campanya: pre-test

Es fa un treball de camp mitjançant un qüestionari dissenyat específicament per a aquest risc. Algunes de les preguntes del qüestionari fan referència al coneixement del risc i a la possible reacció davant un accident.

Exemple

Algunes de les **preguntes**, per exemple, són:

- Creu que a Catalunya existeixen instal·lacions industrials perilloses o que poden suposar un risc?
- Creu que al seu municipi n'hi ha?
- Sap si a Catalunya hi ha algun organisme encarregat de la protecció civil?
- Sap què és el PLASEQCAT?
- Quina creu que seria la seva primera acció en cas d'accident a la zona?
- Si tingués fills que estiguessin a l'escola en aquell moment, quina seria la seva reacció?

2 Després de la campanya: post-test

Es torna a fer un treball de camp amb el **mateix qüestionari** per obtenir les dades comparatives entre les reaccions prèvies i posteriors a la campanya informativa. Normalment, respecte a l'autoprotecció i a les reaccions davant un possible accident s'observa clarament un canvi d'actitud de la població una vegada feta la campanya que és més o menys intens segons les zones.

Exemple

Especialment, s'observa un canvi a les **següents preguntes**:

- Quina creu que seria la seva primera reacció en cas que hi hagués un accident químic a la seva zona?
- Si tingués fills que estiguessin a l'escola en aquell moment, quina seria la seva reacció?

1.2.5 Panells de ciutadans i fòrum de restitució

Mitjançant aquestes actuacions **es fomenta la participació ciutadana** en la campanya informativa. Això proporciona una valuosa informació per aconseguir millorar l'efectivitat de les actuacions preses.

Panells de població

A partir d'un **mostreig de ciutadania** de les poblacions objectiu de les campanyes, es fan reunions per posar en comú les actuacions de la campanya. Les persones convocades participen activament tot fent aportacions i donant les seves opinions.

Fòrum de restitució

Després dels panells fets als diversos municipis es fa **una reunió global amb representants de cada panell** per trobar línies comunes d'actuació amb l'objectiu d'arribar a un consens sobre el conjunt de propostes recollides.

Els **temes i qüestions** que es debaten a les reunions són els següents:

- Aspectes que destaquin positivament i aspectes que destaquen negativament de la **campanya de comunicació** pel que fa, principalment, a **materials**.
- Idees i propostes per millorar la campanya de comunicació pensant, sobretot, en la **forma en que es fa arribar a la ciutadania**, els mitjans que s'utilitzaran en la present campanya, les noves vies, les solucions per arribar a tothom, etc. En definitiva, com fer la comunicació més efectiva.
- Idees i propostes per aconseguir **que les persones facin el que recomana el PLASEQCAT**. És a dir, com aconseguir fer saber a la població que el que més els convé és seguir les instruccions del PLASEQCAT.

1.2.6 Cursos a personal formador i portaveus

Es tracta de **cursos adreçats a responsables tècnics i polítics** de les diferents entitats que participen a la campanya.

Les persones destinatàries d'aquests cursos són personal tècnic i responsable de la Direcció General de Protecció Civil, dels municipis, de les indústries i dels grups actuant: Bombers, Mossos d'Esquadra, policies locals, serveis sanitaris i altres.



L'**objectiu** dels cursos és proporcionar als assistents eines comunicatives i habilitats per dur a terme les sessions de divulgació en les quals s'han d'informar sobre els riscos a la ciutadania (a personal formador) i per facilitar la relació amb els mitjans de comunicació (a portaveus).

Formacions en sensibilització. Font: DGPC.

1.2.7 Reunions divulgatives als municipis

Una vegada formats els interlocutors es determina el **públic objectiu** per realitzar les **reunions divulgatives** a cada municipi o polígon industrial:

- Consistori, policia local i treballadors municipals de cada municipi de la campanya.
- Titulars i personal de les empreses i polígons afectats per risc químic.
- Diverses associacions i entitats del municipi com a principals líders d'opinió.
- Líders d'opinió o representats de diferents creences religioses.
- Mitjans de comunicació.
- Professorat del sistema educatiu: es fa un tracte especial.
- Organismes de les administracions.
- Sindicats i partits polítics.
- Entitats econòmiques.
- Grups actuant.
- Centres de salut.
- Reunions obertes a la població en general.

La sessió és realitza a un **emplaçament del municipi destí** i és conduïda pel representant de la Direcció General de Protecció Civil. També hi participen els següents representants:

- Un representant de l'ajuntament on es fa la reunió informativa que explica el pla d'actuació municipal davant el risc químic.
- Un representat de la indústria que afectaria al municipi en cas d'un hipotètic accident químic que explica les característiques de la seva indústria i les seves mesures de seguretat.
- Opcionalment també pot participar un representat dels grups actuant (Bombers o Mossos d'Esquadra).

Les reunions divulgatives han de tractar els següents continguts:

1. **Introducció al risc químic.**
2. **Què es fa per reduir el risc?**
 - a. Actuacions des de les indústries (explicat per representants).
 - b. Actuacions des de la Generalitat: el PLASEQCAT.
 - c. Actuacions des dels ajuntament (explicat per representants).
3. **Què cal fer en cas d'accident químic?**

Es tracta d'un punt estratègic bàsic on s'expliquen les actuacions i mesures de seguretat adients per part de la població amb l'objectiu de **protegir-los del risc**.

Una vegada s'han realitzat totes les sessions informatives es distribueix a la població el **material divulgatiu** sobre el risc químic, amb una carta de l'alcalde o alcaldessa del municipi i la Direcció General de Protecció Civil.

1.2.8 Culminació de la campanya: prova de sirenes

La campanya informativa sobre el risc químic conclou amb la realització d'**una de les dues proves de sirenes que es fan anualment** amb totes les sirenes en funcionament a Catalunya. D'aquesta manera, les noves sirenes instal·lades als municipis on s'ha fet la campanya ja podran sonar.

Unes setmanes abans de la prova de sirenes s'edita i es reparteix **nou material divulgatiu recordatori** sobre la prova de sirenes (tríptics i pòsters).



Tríptic informatiu sobre una prova de sirenes. Font: PLASEQCAT.

També es fomenta la inserció de **faldons de premsa i falques radiofòniques informatives** als diversos municipis on es realitza la campanya:

Exemple

Uns exemples dels consells que es donen als **faldons de premsa** dirigits a la població serien:

1. *En cas d'accident químic **sonaran les sirenes**. L'alarma són tres senyals d'un minut de durada cadascun.*
2. ***Tanqueu-vos** a casa o a l'edifici més proper si sou al carrer. És preferible que us tanqueu a les habitacions més interiors. Atureu els aparells de climatització.*
3. ***Escolteu la ràdio**: sincronitzeu la ràdio local, Catalunya Ràdio, COMRàdio o Ràdio Nacional d'Espanya. Les autoritats us donaran la informació i consells necessaris.*
4. ***Final d'alerta**: el final de la situació d'emergència s'anunciarà per ràdio i amb les sirenes. És un senyal continu de 30 segons de durada.*

D'altra banda, a les **falques de la ràdio** sona un missatge com aquest:

"El proper (DIA) de (MES), la Direcció General de Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya, durà a terme una prova de sirenes a tots els municipis de Catalunya que tenen instal·lades sirenes d'avís a la població per situacions de risc químic.

En una situació real aquestes sirenes serien les que s'activarien en cas d'accident químic. En aquest cas es faria sonar la sirena i això voldria dir que:

- *Hauríeu de tancar-vos casa o a l'edifici més proper i aïllar-vos de l'exterior. Això us protegirà.*
- *No hauríeu d'anar a buscar els infants a l'escola, els mestres ja tindrien cura d'ells.*
- *Hauríeu d'escoltar la ràdio per mantenir-vos informats.*
- *Quan la sirena tornés a sonar s'hauria acabat l'alarma.*

Seguir aquests consells us faria estar més segurs davant el risc químic. Per la seguretat, som-hi!"

Pels **simulacres** de gran abast, relacionats amb les campanyes d'informació fetes, també s'edita **material informatiu en forma de tríptics i pòsters**. Aquest material es distribueix a través dels ajuntaments dels municipis als quals afectaria l'accident del simulacre, també a les empreses i polígons, així com a d'altres entitats que poguessin quedar afectades per l'accident simulat.

2. Actuacions directament relacionades amb el CECAT

A partir dels consells divulgats a les diverses campanyes i dels consells penjats al web s'han elaborat un seguit de consells que, des de la sala del CECAT, el tècnic o tècnica de guàrdia pot fer servir per **incloure als comunicats que s'envien durant les activacions** d'alerta o emergència dels diferents plans.

Aquests consells es troben també en versió simplificada i **s'inclouen als comunicats de premsa** que s'emeten des del gabinet d'informació, on també s'inclou l'adreça web d'enllaç directe on es troben els consells pels diferents riscos més ampliats.

Durant les reunions informatives de sensibilització sobre el risc químic s'aporta també informació **sobre el CECAT i el seu funcionament**.

Aquesta informació arriba a **un ventall molt ampli de públic**:

- Alcalde o alcaldessa del municipi i responsables de protecció civil.
- Policia local.
- Titulars i personal de les empreses i zones afectades pel risc químic.
- Diverses associacions del municipi i els principals líders d'opinió (incloent també líders o representats de diferents creences religioses).
- Població en general.

Amb aquestes reunions es contribueix a donar una **perspectiva genèrica** del seu funcionament durant les emergències.

3. Enquestes a la població: OmCat

Per conèixer els tipus d'enquestes que es realitzen a la població a les campanyes de risc químic, cal saber primer què és l'estudi OmCat.

Definició

L'**estudi OmCat** és un estudi tipus òmnibus realitzat mitjançant una enquesta a la població catalana amb la següent denominació: "Consulta òmnibus de Catalunya sobre els aspectes relacionats amb la percepció de risc i la protecció civil".

Es tracta d'un qüestionari que s'estructura en **diferents blocs**, a partir dels quals s'extreu informació diferenciada i particularitzada per a cada demanda, en funció dels temes que es tractin. Es tracta d'un tipus d'enquesta que es realitza de manera periòdica a una mostra variable però representativa d'un univers fix, mitjançant un qüestionari telefònic.

L'Omcat està adaptat a protecció civil per **obtenir informació** del conjunt de la població catalana sobre aspectes relacionats amb:

- Detecció i quantificació de preocupacions, interessos, actituds, opinions de la ciutadania amb relació als riscos i a les emergències.
- Record i avaluació de campanyes d'informació o sensibilització.

L'**objectiu principal** de l'estudi és conèixer la **percepció de risc i seguretat** vers la manera d'actuar davant situacions d'emergència en cas foc forestal, inundacions, nevades, ús d'articles pirotècnics, risc tecnològic, altres fenòmens i situacions, i el **grau de record** sobre la recepció d'informació referent als riscos en el territori i als plans de protecció civil i a la **percepció de col·laboració** per part de la població.

S'emmarca en l'àmbit geogràfic de **Catalunya**. L'univers de treball es considera tots els residents a Catalunya **majors de 16 anys** i la **mostra seleccionada és de 1.060 individus**. L'estudi es realitza tot seguint una mostra estratificada per demarcacions on es selecciona proporcionalment a la població de cada comarca i a la quota de sexe i edat existents per àmbit territorial, segons dades de l'Idescat.

La metodologia es basa en un **enfocament quantitatiu** d'una recollida de la informació, mitjançant l'aplicació telefònica d'un qüestionari estructurat i dirigit a les persones consultades i l'obtenció de dades, conjuntament amb el posterior tractament d'aquestes.

4. Altres actuacions i projectes

Altres **actuacions i projectes d'informació** al ciutadà que s'estan desenvolupant són les següents:

- Actuacions posteriors a la campanya PLASEQCAT: accions continuades sobre el risc químic.
- Treballs de sensibilització a les escoles.
- Web infantil de protecció civil.
- Campanya de seguretat a la llar (en col·laboració amb Creu Roja).
- Material divulgatiu per riscos meteorològics.
- Campanyes europees.
- Programa pilot turístic dins el PLASEQCAT: implicació del sector turístic de Tarragona en les actuacions d'autoprotecció.
- Material específic sobre el risc químic per al personal dels polígons industrials, per al sector sanitari i per als llocs de pública concurrència.

A3.4 Funcions dels diferents cossos durant les emergències

a) Bombers de la Generalitat

Introducció

Les organitzacions estructurades de serveis contra incendis o organitzacions de bombers van començar a sorgir a Catalunya al llarg del segle XIX, lligades al desenvolupament urbanístic i industrial i també a la història de les institucions de Catalunya. Aquestes primeres companyies de bombers sovint depenien de la iniciativa privada, a través de mútues i societats asseguradores contra incendis.

Més tard, van passar a dependre dels ajuntaments i en alguns casos de les diputacions provincials. Amb la recuperació de les institucions democràtiques i l'Estatut de 1979, la Generalitat en va assumir les competències. L'any 1980 es va produir el traspàs de serveis de les diputacions provincials a la **Generalitat** i es va establir una xarxa de parcs de bombers per donar cobertura a tot Catalunya i per treballar en la prevenció i en la reacció per tal d'assegurar més seguretat en tots els àmbits. Bombers de Catalunya va néixer l'agost de 1982 i actualment l'integren uns **5.000 efectius entre funcionariat i voluntariat**.

Catalunya avui disposa d'un cos de Bombers de la Generalitat que presta el seu servei a tot el territori **a excepció del municipi de Barcelona**, ja que aquest municipi disposa dels seus propis serveis de prevenció, extinció d'incendis i salvaments.

1. Principis d'actuació del cos de Bombers

Els principis d'actuació es regulen a la **Llei 5/1994, de 4 de maig**, i les seves posteriors modificacions. Els **principis bàsics d'actuació** dels membres dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya són els que es mencionen a continuació.

Pel que fa a les relacions amb la comunitat han de seguir les següents indicacions:



Font: Direcció General de Protecció Civil.

Relacions dels bombers amb la comunitat

1

Respectar els drets fonamentals de la ciutadania i les llibertats públiques, en els termes de la Constitució, de l'Estatut d'autonomia i de la resta de l'ordenament jurídic.

2

Actuar, en l'exercici de llurs funcions, amb la **diligència**, la **celeritat** i la **decisió** necessàries per aconseguir la màxima rapidesa en l'acció i actuar amb proporcionalitat en la utilització dels mitjans a llur abast.

3

Tenir un **tracte correcte amb la ciutadania**, que ha de ser auxiliada i protegida per ells si les circumstàncies ho exigeixen o hi són requerits.

Relacions dels bombers amb altres institucions

1

Atenir-se als principis de **cooperació, coordinació, col·laboració, solidaritat, assistència recíproca, responsabilitat, complementarietat, subsidiarietat i capacitat d'integració**, a l'efecte d'aconseguir un servei eficient capaç d'assegurar la protecció de les persones i els béns.

2

Actuar, en l'exercici de llurs funcions, d'acord amb el principi de **lleialtat institucional**, amb l'objectiu que la **celeritat** en la informació en els supòsits de perill i la **transparència** en la transmissió d'ordres afavoreixin la més prompta conclusió del sinistre amb el menor cost en vides i béns.

La ciutadania té l'obligació de col·laborar, tant personalment com materialment, amb els serveis de prevenció i extinció d'incendis, a requeriment de les autoritats competents. Aquesta col·laboració es pot concretar en el compliment de mesures de prevenció i protecció, en la realització de simulacres i en la intervenció operativa en les situacions d'emergència en què es requereixi.

En supòsits de **risc greu, de catàstrofe o de calamitat pública**, la ciutadania està obligada a complir les prestacions de caràcter personal que l'autoritat competent determini, les quals no donen dret a indemnització.

Si les característiques d'una emergència ho exigeixen, les autoritats competents dels serveis públics de prevenció i extinció d'incendis **poden requisar tot tipus de béns**, i també **intervenir i ocupar transitòriament els que siguin necessaris**. Les persones afectades per aquestes actuacions tenen dret a ser indemnitzades, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

Finalment, els **poders públics** han de dissenyar i portar a terme **campanyes informatives i formatives** i altres activitats dirigides a sensibilitzar la ciutadania i, especialment, el conjunt de la comunitat educativa sobre les responsabilitats públiques i la necessària col·laboració en matèria de prevenció i extinció d'incendis.

2. Personal integrat dels serveis de prevenció, extinció d'incendis i salvaments

Integren els serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya el següent **personal**:

- Cos de Bombers de la Generalitat.
- Personal pertanyent als serveis de prevenció i extinció d'incendis de les entitats locals.
- Bombers i bomberes voluntaris.
- Bombers i bomberes d'empresa.
- Personal tècnic especialitzat, destinat a acomplir tasques de suport i ajut al Cos de Bombers.

El personal del qual estan dotats els serveis públics de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de Catalunya pot ésser **professional** o **voluntari**.

Tant el personal professional dels serveis de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments de **la Generalitat** com el personal professional dels serveis de prevenció i extinció d'incendis de les **entitats locals**, té la condició de **funcionariat**. El personal voluntari és integrat per qui està en possessió del nomenament corresponent de **bomber o bombera voluntari**.

Són **bombers o bomberes d'empresa** les persones que tenen una habilitació expedida per l'Escola de Bombers de Catalunya que les acredita com a tals i que exerceixen funcions de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments en l'empresa de què depenen.

En l'exercici de llurs funcions, els membres del Cos de Bombers de la Generalitat i els membres dels serveis de prevenció i extinció d'incendis de les entitats locals, si estan en acte de servei, tenen la consideració d'**agents de l'autoritat**, als efectes de garantir la protecció de les persones i els béns en situacions de perill.

El cos de Bombers de la Generalitat s'estructura en una línia jeràrquica, segons les escales i les categories següents:



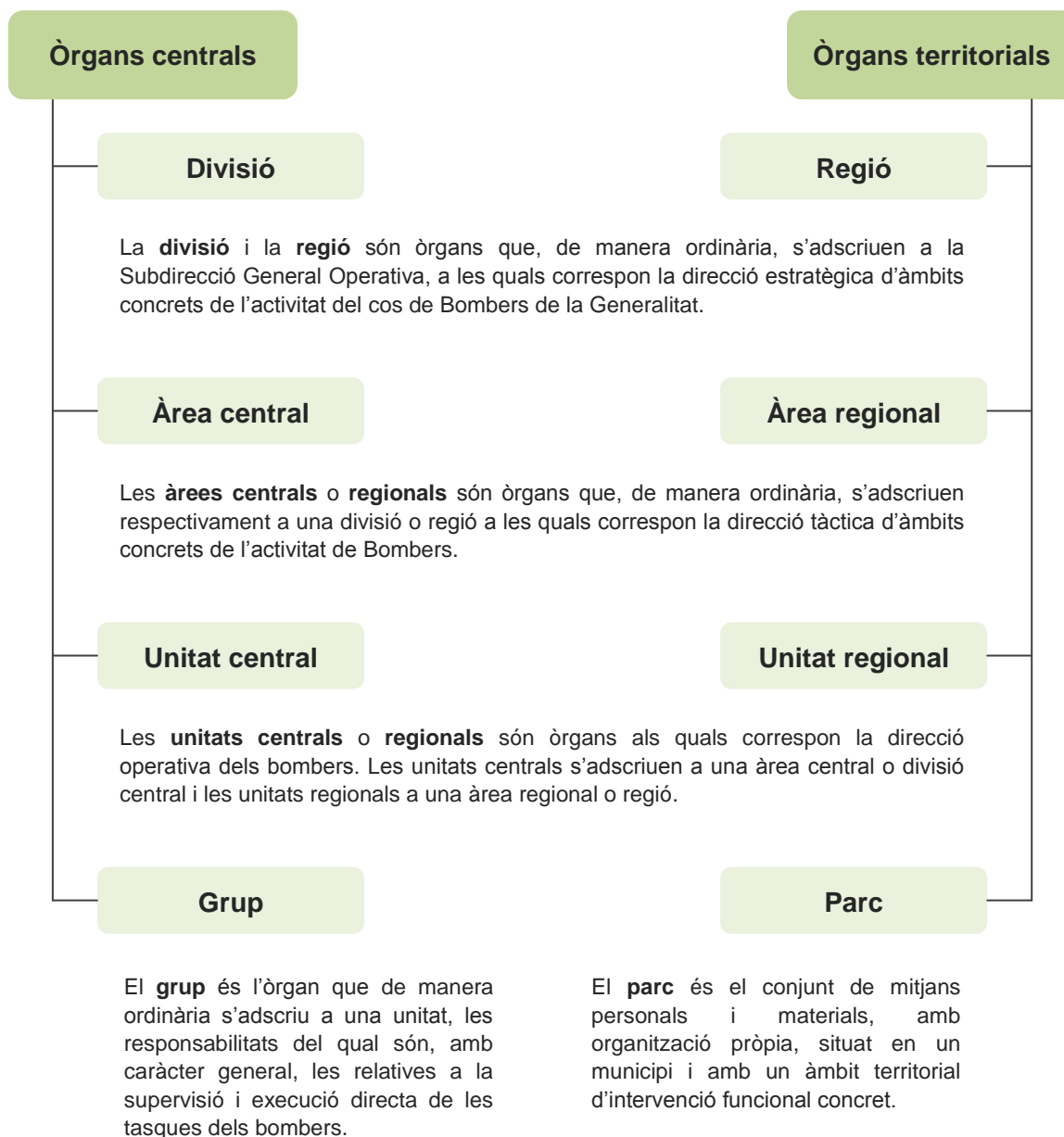
3. Organització territorial del Cos de Bombers de la Generalitat

El Cos de Bombers de la Generalitat depèn de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments, del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

El **Decret 183/2007**, de 28 d'agost, d'estructuració de la Direcció General de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvaments del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació i d'organització operativa i territorial del cos de Bombers de la Generalitat de Catalunya, determina la Subdirecció General Operativa com la unitat a la qual s'encomana el comandament operatiu del cos de bombers i respecte de la qual es concreta l'estructura organitzativa del cos de bombers de la Generalitat. Es pot consultar l'actual estructura a l'apartat de normativa del Departament d'Interior al web www.gencat.cat.

L'organització del cos de Bombers de la Generalitat de Catalunya s'estructura en òrgans centrals i en òrgans territorials.

Els **òrgans centrals** són la divisió, l'àrea central, la unitat central i el grup. Els **òrgans territorials** són la regió, l'àrea regional, les unitats regionals i els parcs.



El **territori** de Catalunya s'articula, als efectes de la implantació del cos de Bombers de la Generalitat, en les regions d'emergència següents: Centre, Girona, Lleida, Tarragona, Terres de l'Ebre, Metropolitana Nord i Metropolitana Sud.



4. Funcions del Cos de Bombers de la Generalitat



Font: Direcció General de Protecció Civil.

L'Estatut atribueix a la Generalitat la competència exclusiva sobre muntanya, espais naturals protegits i serveis forestals, i també la **protecció civil**.

El cos de Bombers de la Generalitat desenvolupa les funcions de prevenció i extinció d'incendis i de salvaments atribuïdes al Govern de Catalunya i coordina els seus serveis a tot el territori excepte, com s'ha dit ja abans, a la ciutat de Barcelona, on hi ha un cos de bombers propi.

En aquestes tasques també participen el personal pertanyent als serveis de prevenció i extinció d'incendis de les entitats locals, els bombers i bombers de voluntariat, els bombers i bombers d'empresa i el personal tècnic especialitzat destinat a complir tasques de suport i ajut.

Els Bombers de la Generalitat intervenen en **tot tipus d'emergències**: incendis en habitatges, a les indústries, de vegetació, ensorraments, rescats a àmbits molt diversos com són muntanya, aigua, habitatges, infraestructures ferroviàries, rescat de persones atrapades en accidents de trànsit, recerques de persones perdudes, inundacions, etc. Alhora també treballen en la prevenció operativa, tant per minimitzar el risc d'accident com per estar més preparats en cas que es produeixi.

Les **funcions principals** del cos de Bombers són l'extinció d'incendis, la intervenció en sinistres i situacions d'emergència i les actuacions de prevenció tendents a evitar o disminuir el risc.

Amb aquesta voluntat, els serveis que presta el cos de Bombers són:

1

Prevenir incendis: els serveis de prevenció inclouen la informació, la conscienciació de la societat i la realització de les actuacions que permetin reduir el risc d'incendis. Amb aquest objectiu es realitzen les següents tasques:

Regulació:

- Elaboració i revisió de normativa de prevenció i seguretat en cas d'incendi.
- Elaboració d'instruccions tècniques complementàries (ITC) per interpretar o aclarir aspectes específics de la normativa de prevenció i seguretat en cas d'incendi.

Assessorament:

- Assessorament tècnic i elaboració d'informes en matèria de prevenció d'incendis en els establiments, les activitats, les infraestructures i els edificis.
- Resolució de consultes en matèria de prevenció i seguretat en cas d'incendi.

Inspeccions i controls:

- Supervisió i inspecció del compliment de la normativa de prevenció i seguretat en cas d'incendi.
- Intervenció en el procés de control de la qualitat de les entitats col·laboradores acreditades per l'Administració en matèria de seguretat contra incendis.

Informació a la població:

- Divulgació de mesures de prevenció i d'autoprotecció a la població, mitjançant la realització d'activitats informatives i formatives.

Accions per millorar la capacitat d'intervenció en sinistres:

- Visites al territori i elements de major risc per tal de disposar d'informació actualitzada que millori les intervencions.
- Simulacres en condicions similars a les d'una emergència real.

2

Intervenir en sinistres o situacions d'emergència: implica l'actuació directa en el lloc del succés per tal minimitzar els efectes de l'emergència. Amb aquest objectiu s'actua en els següents casos:

Extinció d'incendis:

- Incendis en edificacions: edificis, aparcaments, naus industrials o magatzems, etc.
- Incendis en la via pública.
- Incendis de vegetació.

Salvaments:

- Salvament i rescat de persones en perill, en edificacions, vies de comunicació o diferents entorns del medi natural com muntanya, medi fluvial, etc.
- Salvament d'animals i béns.
- Assistència sanitària immediata en el lloc del sinistre.

Altres actuacions en emergències com:

- Accidents de trànsit.
- Accidents o incendis ferroviaris, de vaixells i aeronaus.
- Fuites de gas.
- Patologies de la construcció: esquerdes d'edificis, esfondraments i caiguda d'elements de façana.
- Actuacions relacionades amb fenòmens meteorològics adversos: inundacions, nevades, etc.
- Sinistres en infraestructures que afecten serveis bàsics: electricitat, gas, etc.
- Situacions relacionades amb l'existència de substàncies o materials amb risc nuclear, radioactiu, biològic o químic (NRBQ).

3

Anàlisi de les intervencions realitzades: l'anàlisi posterior de les intervencions permetrà una millor organització en futures situacions de risc o emergència.

- Elaborar informes tècnics sobre les actuacions realitzades derivades de l'emergència.
- Investigar els sinistres.

En cas d'emergència, l'avís als Bombers es fa a través del **telèfon 112**, únic, permanent i gratuït a tot l'àmbit europeu.

b) Mossos d'Esquadra

1. La Policia de la Generalitat—Mossos d'Esquadra (PGME)

1.1 Funcions dels cossos policials a Catalunya



Font: Direcció General de la Policia.

La **Policia de la Generalitat—Mossos d'Esquadra (PGME)** exerceix les funcions de seguretat ciutadana, d'ordre públic, de policia administrativa, de policia judicial i d'investigació criminal, tot incloent les diverses formes de crim organitzat i de terrorisme. Així mateix, exerceix les funcions d'ordenació del trànsit i seguretat vial en totes les vies interurbanes i, en el cas de les vies urbanes, quan no existeix un cos de policia local en el municipi. La protecció de les autoritats de la

Generalitat i la vigilància i custòdia dels edificis propis també correspon a la PG-ME. Entre les funcions rellevants per al manteniment de la seguretat ciutadana destaquen la prevenció, investigació i persecució de delictes, així com la prestació d'auxili en els casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública i la participació en els plans de protecció civil.

A les **policies locals** els corresponen les funcions d'ordenació del trànsit i seguretat vial en les vies urbanes, de policia administrativa en l'àmbit de les competències municipals (especialment les relacionades amb la normativa mediambiental), de policia comunitària en els àmbits de la convivència veïnal i serveis públics locals, de protecció de les autoritats de la corporació local o de vigilància dels seus edificis. També els correspon la investigació dels accidents de trànsit en les vies urbanes.

Hi ha **funcions compartides** entre la **PGME** i les **policies locals**, com les de policia de proximitat o comunitària, l'auxili o assistència als ciutadans, la intervenció en la resolució amistosa de conflictes privats (si hi són requerides) i la vigilància d'espais públics.

A Catalunya, la **Guàrdia Civil** exerceix les funcions de control administratiu que estableix la legislació vigent sobre armes i explosius, les actuacions per evitar i perseguir el frau fiscal i el contraban, el control de la seguretat sobre espais fronterers i vies d'entrada a l'Estat (vies de comunicació terrestre, costes, ports i aeroports) i el terrorisme.

En territori català, el **Cos Nacional de Policia** exerceix les funcions d'expedició dels documents personals d'identitat (DNI i passaport), el control administratiu que estableix la legislació vigent sobre estrangers, el control d'entrada i sortida de persones en espais fronterers o punts d'entrada a l'Estat (ports i aeroports), la investigació i persecució de delictes quan sobrepassen l'àmbit territorial d'una comunitat autònoma, la protecció de personalitats i autoritats de l'Estat o d'àmbit internacional i el terrorisme.

1.2 Desplegament territorial de la PGME

L'1 de novembre de 2008 la PGME va finalitzar el procés de desplegament territorial a Catalunya tot seguint un model de substitució iniciat l'any 1994. A partir d'aquesta data, la PGME exerceix les funcions que li són pròpies a tot el territori i, juntament amb les policies locals, formen el model de policia de Catalunya.

El desplegament territorial de la PGME està dividit en **nou regions policials (RP)** que agrupen un total de **59 àrees bàsiques policials (ABP)**. La regió policial exerceix les funcions de coordinació jeràrquica, de suport en recursos operatius, logístics o d'especialitats, i la planificació d'àmbit superior a les ABP.

Definició

L'**ABP** és la unitat territorial bàsica del desplegament de la PGME.



Font: Direcció General de la Policia.

Cada ABP té la seva seu en una **comissaria**, situada habitualment en la localitat cap de comarca, des de la qual es donen els serveis bàsics de seguretat ciutadana i policia judicial. Una ABP pot abastar part d'una comarca, una comarca sencera o un conjunt de comarques, però en cap cas està formada per parts de diferents comarques. Els límits d'aquesta ABP estan definits seguint la planta judicial o criteris operatius policials (població, vies de comunicació, índex de delictes, conflictivitat social, etc.).

En l'àmbit metropolità, les ABP són coincidents amb la **divisió municipal**, excepte en el cas de Barcelona on coincideixen amb els districtes. En funció de la distribució de la població a la comarca o de les seves fluctuacions de temporada, els serveis bàsics de policia es proporcionen des d'una comissaria de districte que depèn de la seva ABP de referència. Paral·lelament, per les necessitats específiques associades a les tasques de control i ordenació del trànsit existeixen 8 àrees regionals de trànsit (ART).

A finals de l'any 2010, el nombre d'efectius del cos de Mossos d'Esquadra és de 15.874 i es preveu arribar a completar la plantilla fins a 18.300 dos o tres anys després. Això es tradueix en una presència d'un nombre molt important de patrulles que presten servei en el territori durant 24 hores i 365 dies l'any, cosa que garanteix un temps d'arribada molt curt al lloc de l'incident o emergència.

1.3 Estructura jeràrquica de la PGME

Dins de la PGME hi ha diferents categories en funció de les responsabilitats que tenen assignades els seus membres.



L'estructura superior de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra està formada per la **Subdirecció Operativa de la Policia**, la **Comissaria General de Planificació i Organització**, la **Divisió d'Informació** i la **Divisió d'Afers Interns**. De la Subdirecció Operativa depenen la Comissaria General Territorial, que agrupa totes les RP i ABP, la Comissaria General de Recursos Operatius, que agrupa totes les especialitats d'intervenció especialitzada, i la Comissaria General d'Investigació Criminal, que agrupa totes les especialitats d'investigació i policia científica. Es pot consultar l'actual estructura de la PGME a l'apartat de normativa del Departament d'Interior a la web www.gencat.cat.

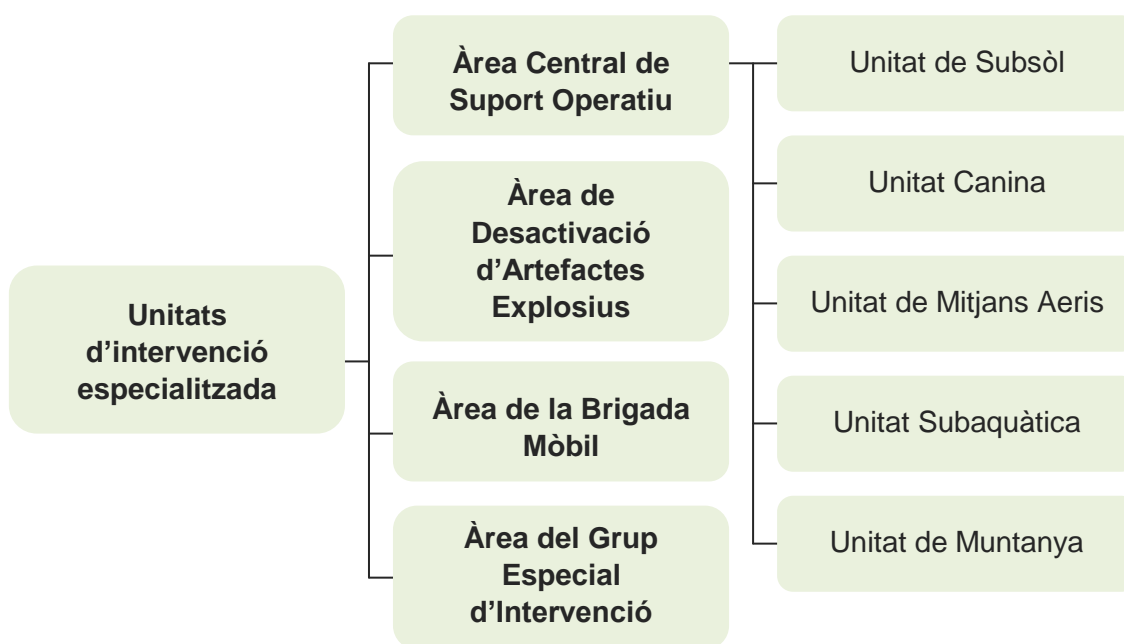
1.4 Unitats d'intervenció especialitzada de la PGME



Unitat canina de la PG-ME. Font: Direcció General de la Policia.

En la intervenció de la PGME durant les emergències, la primera resposta anirà a càrrec de les dotacions de **seguretat ciutadana** i de **trànsit** que presten els serveis de patrulla ordinària pel territori.

En funció de les característiques de l'emergència es pot activar a determinades unitats policials especialitzades de la PGME:



L'**Àrea Central de Suport Operatiu (ACSO)** agrupa un conjunt d'unitats que es caracteritzen per tenir àmbits molt concrets d'actuació com la Unitat de Subsòl, la Unitat Canina, la Unitat de Mitjans Aeris, la Unitat Subaquàtica i la Unitat de Muntanya:

- La **Unitat de Subsòl** intervé en operatius de recerca i escorcoll en llocs confinats, en actuacions preventives dins dels dispositius de seguretat de protecció de personalitats o en la realització d'informes de riscos en el subsòl.
- La **Unitat Canina** intervé en les tasques policials que requereixin gossos ensinistrats. Per exemple, participa en la recerca de persones en emergències, en actuacions preventives dins dels dispositius de seguretat de protecció de personalitats, en els escorcolls de llocs o comprovació d'objectes o vehicles sospitosos de contenir artefactes explosius o en cas d'amenaça de bomba.
- La **Unitat de Mitjans Aeris** intervé en les tasques de suport aeri per a la resta de serveis de la PGME. Seria el cas de dispositius de seguretat en grans esdeveniments o manifestacions, seguiment de càpsules de seguretat per a la protecció de personalitats, o la recerca de víctimes en grans catàstrofes.
- La **Unitat Subaquàtica** i la **Unitat de Muntanya** intervenen en les tasques preventives, reactives i d'investigació en el medi aquàtic o de muntanya, respectivament.

A l'**Àrea de Desactivació d'Artefactes Explosius (TEDAX-NRBQ)** li correspon la desactivació o neutralització de qualsevol tipus d'artefacte explosiu o que suposi un risc per a la seguretat de tipus nuclear, radiològic, biològic o químic, la recollida i transport d'artefactes explosius, l'anàlisi dels artefactes o de les seves restes i l'elaboració d'informes tècnics sobre les seves característiques.

L'Àrea de la Brigada Mòbil (ABM) està especialitzada en la prevenció, manteniment i restabliment de l'ordre públic. Per exemple, intervé en dispositius de seguretat amb motiu de grans concentracions de masses o bé en motins a l'interior de centres penitenciaris.

L'Àrea del Grup Especial d'Intervenció (GEI) s'activarà en aquells incidents que per raó del seu risc o de la seva complexitat necessiten una especial qualificació. Per exemple, la intervenció amb delinqüents armats o especialment perillosos en els incidents amb presa d'ostatges, en les entrades en edificis per punts de difícil accés o bé en actuacions preventives o reactives dins dels dispositius de seguretat de protecció de personalitats.

En l'àmbit d'investigació de delictes, les **divisions que intervenen** són les següents:

Divisions	Funcions
Divisió d'Investigació Criminal	Investigació en l'àmbit de la delinqüència ordinària, especialitzada o organitzada. Aquesta divisió està desconcentrada en diferents àrees d'investigació al territori.
Divisió d'Informació	Investigació i persecució d'organitzacions criminals que no persegueixin una finalitat econòmica i que comportin una amenaça per a la seguretat individual o col·lectiva, com seria el cas dels atemptats terroristes.
Divisió de la Policia Científica	S'encarrega de la realització de les inspeccions oculars tècnico-policiales (IOTP), del manteniment de les bases de dades dactiloscòpiques, antropomètriques o d'ADN, de les ressenyes fotogràfiques i de les anàlisis químiques, toxicològiques, biològiques o genètiques de totes aquelles mostres d'interès per a la investigació policial.

1.5 Planificació i gestió de les emergències

A l'Àrea Tècnica de Planificació i Dispositius (ATPD) li correspon la planificació, l'organització i les directrius tècniques de la intervenció de la PGME en operacions especials, dispositius rellevants i plans d'emergència d'acord amb la resta de serveis afectats.

Definició

Les **sales de comandament** són els òrgans de gestió i coordinació operativa de la intervenció de la PG-ME en les emergències. Es tracta de centres de recepció i difusió de la informació necessària per coordinar la mobilització dels recursos policials durant les emergències.

Definició

La **Sala Central de Comandament (SCC)** és l'interlocutor operatiu de la PG-ME amb els altres operadors que intervenen en l'àmbit de la protecció civil. S'encarrega d'establir els procediments tècnics, les directrius de gestió i la coordinació entre les sales regionals de comandament (SRC) durant les emergències.

Les **sales regionals de comandament (SRC)** són els òrgans de gestió operativa de les emergències. Depenen en l'exercici de les seves funcions de la SCC

2. Intervenció de la PGME als plans de protecció civil

La Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra estableix a través de l'article 12 que una de les **funcions** d'aquest cos és **prestar auxili** en els casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública, participar en l'execució dels plans de protecció civil en la forma que sigui determinada per les lleis i prestar auxili en les actuacions en matèria de salvament.

La PGME intervé de forma activa en molts dels plans d'emergències, ja siguin territorials, específics o d'autoprotecció.

Exemple

L'**INFOCAT**, el **NEUCAT**, el **TRANSCAT**, el **CAMCAT**, el **PLASEQCAT** o l'**INUNCAT** són exemples en els quals hi participa directament dins del marc de les seves competències i en coordinació amb els altres operadors. La PG-ME també s'integra de forma conjunta en el **PROCICAT**, el pla de protecció civil de Catalunya, davant qualsevol risc no previst en els plans especials o sectorials.

La intervenció de la PGME en els plans de protecció civil va més enllà de la simple participació com un servei del grup d'ordre. A la carta de serveis de la PGME, on s'estableixen els compromisos que s'adopten per part d'aquest cos, també s'assumeixen les funcions de policia en emergències i protecció civil en sentit ampli i també en totes les fases del tractament de l'emergència: previsió, prevenció, planificació, intervenció, rehabilitació, informació i formació.

Aquestes fases es tenen en compte tant en les actuacions de **resposta operativa** i d'**assistència directa** a la població en cas d'emergència, com per analitzar i organitzar a nivell intern les **mesures i adaptacions necessàries** per garantir aquestes actuacions.

D'altra banda, també és destacable la participació de la PGME en les aportacions per a la revisió i/o actualització de les principals normes que a l'àmbit de la protecció civil.

Exemple

Per exemple, en el cas del **Decret d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció** o bé en la **Llei de protecció civil de Catalunya**.

2.1 Activació de la PGME en les emergències

La PGME està integrada dins del **sistema 112** de gestió de trucades d'emergència de Catalunya. Aquest sistema està dissenyat per realitzar la transmissió telemàtica d'informació cap als diferents grups d'actuació. Els operadors del Centre de Trucades d'Urgència 112 sempre realitzen la primera atenció telefònica a la ciutadania. Segons un protocol d'incidents preestablert, l'operador o operadora del 112 envia únicament una carta telemàtica de trucada o bé una carta telemàtica de trucada juntament amb la veu al servei que té la titularitat de l'incident: Bombers, PGME, etc.

En el cas de la PGME, la recepció de veu i dades s'efectua a la **sala regional de comandament (SRC)** competent territorialment segons la localització de la trucada telefònica. Aquesta SRC comunicarà la informació sobre l'emergència a les patrulles de seguretat ciutadana o de trànsit, les quals s'adreçaran al lloc en primera instància. La primera dotació que arriba al lloc dels fets comprovarà la informació i si es detecten indicis d'una calamitat, catàstrofe o amenaça terrorista en la qual hagi produït o pugui produir víctimes ho comunicarà a la SRC. El o la cap de torn regional proposarà l'activació dels corresponents plans a la persona responsable de torn central de la **Sala Central de Comandament (SCC)**.



Font: Direcció General de la Policia.

També existeix comunicació amb el **Centre de Coordinació Operativa de Catalunya (CECAT)**, l'òrgan que ha de notificar l'activació o desactivació d'un pla d'emergència. La SCC és l'interlocutor operatiu de la PGME amb el CECAT. Des de la SCC es donarà avís a la SRC afectada per correu electrònic, fax i/o trucada telefònica, la qual activarà els serveis regionals i/o de les ABP. Les patrulles s'adreçaran a la zona afectada per comprovar o confirmar la situació. A la SCC també li correspon l'activació de les unitats especialitzades d'intervenció de la PGME.

En el cas de les activitats i centres d'interès per a la **protecció civil de Catalunya**, segons l'annex I, epígraf A del Decret de mesures d'autoprotecció, cal la comunicació immediata de l'emergència al CECAT per **telèfon** i a través de **correu electrònic**. Aquesta comunicació es pot fer de forma redundant al centre receptor d'alarmes del municipi.

En el cas de ser una activitat o centre d'interès per a la **protecció civil local**, el Decret de mesures d'autoprotecció indica que cal la comunicació immediata al **centre**

receptor d'alarmes municipal, el qual valorarà la necessitat o conveniència de fer l'avís corresponent al CECAT.

Les **sales de comandament** tenen procediments interns d'actuació per a la gestió de les emergències. En funció del nivell d'alerta que s'hagi activat s'ha establert un sistema estructurat de gestió de les actuacions, amb el corresponent suport informàtic i de documentació. Aquests procediments preveuen el desenvolupament de les actuacions necessàries: previsió d'efectius i recursos materials, mobilització de recursos, coordinació entre serveis, seguiment i supervisió global, tramesa de novetats, telecomunicacions, etc. En determinats plans el conjunt d'actuacions queda reflectit detalladament en fitxes operatives.

2.2 El grup d'ordre en els plans de protecció civil

El **grup d'ordre** està format pels següents cossos:

- Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.
- Policia local, policia municipal o guàrdia urbana.
- Guàrdia Civil.
- Cos Nacional de Policia.
- Policia portuària (ports de Barcelona i Tarragona).
- Agents Rurals.

A Catalunya, amb caràcter general **la direcció del grup d'ordre** durant les emergències correspon a la **PGME**.

D'acord amb la Llei de protecció civil de Catalunya, correspon a l'autoritat de protecció civil acordar les següents **mesures d'emergència**:

Mesures d'emergència de protecció civil	
1	Evacuar o allunyar les persones dels llocs de perill.
2	Recomanar el confinament de persones en llurs domicilis o en llocs segurs, d'acord amb les previsions dels plans corresponents.
3	Restringir l'accés a zones de perill o a zones d'operació.
4	Limitar i condicionar l'ús de serveis públics i privats i el consum de béns.
5	Altres mesures que es considerin necessàries d'acord amb el que estableix el pla que en cada moment s'apliqui.

El grup d'ordre actuarà seguint les instruccions de l'autoritat de protecció civil en l'execució d'aquestes mesures.

1 Evacuació i desallotjament

Definició

L'**evacuació** és una mesura de protecció de les persones davant una emergència que consisteix a sortir ordenadament d'un local, establiment, instal·lació o lloc en el qual les condicions no són segures i allunyar-se cap a un altre lloc fora de perill fins que es controli la situació i es recuperin les condicions de seguretat.

Amb caràcter general, la decisió d'evacuar les persones que puguin estar en perill l'ha de prendre la direcció del pla. En cas d'urgència pot prendre la decisió la persona responsable dels grups d'actuació, habitualment ubicada al CCA.

En el moment d'informar la ciutadania de la necessitat d'evacuació s'ha de comunicar els llocs on s'han establert els centres d'acollida (pavellons esportius, col·legis, instituts o hotels habilitats), els mitjans de transport disponibles i les vies obertes a la circulació més idònies per dirigir-s'hi. L'evacuació o el desallotjament s'ha de fer de manera sistemàtica i coordinada, de manera que cap espai, habitatge, grup de cases resti sense desallotjar.

En cas de trobar-se amb persones que es neguen a abandonar el seu habitatge, s'ha de prendre nota de la filiació i del lloc on resten i, tot seguit, s'ha de continuar el desallotjament de la resta d'habitatges. Una vegada finalitzat el desallotjament de la resta d'habitatges s'ha de tornar a aquest lloc i intentar convèncer les persones perquè atenguin el requeriment. Només s'ha d'obligar al desallotjament per la força quan la dotació policial consideri que hi ha un risc imminent i greu per a la integritat física de les persones que justifiqui aquesta actuació extrema i urgent.

En el desallotjament d'edificis o instal·lacions se seguiran els criteris i recomanacions establertes en els plans d'autoprotecció

Exemple

Alguns exemples de les **recomanacions** establertes en els plans d'autoprotecció poden ser impedir l'entrada de més persones, posar personal en els accessos per evitar les situacions de pànic i fer l'evacuació ordenadament, utilitzar les escales i sortides d'emergència i mai els ascensors, començar el desallotjament per les plantes inferiors, etc.

2 Confinament

Definició

El confinament consisteix a refugiar les persones en un lloc segur i aïllat, ja sigui en el seu domicili o altres llocs que s'estableixin per protegir-les dels efectes de l'emergència i on es mantindran fins que les condicions a l'exterior tornin a ser segures.

Amb caràcter general, la decisió de confinar les persones que puguin estar en perill l'ha de prendre la direcció del pla. En cas d'urgència, pot prendre la decisió la persona responsable dels grups d'actuació, habitualment ubicada al CCA. En l'execució d'aquesta acció, les dotacions policials han de tenir present la necessitat o no d'utilitzar els equips de megafonia dels vehicles per alertar la població que es pugui veure afectada i donar les instruccions que s'han de seguir. Aquestes instruccions consisteixen principalment en la prohibició d'abandonar els seus habitatges, el nucli urbà o la urbanització de la qual es tracti.

3 Restricció d'accessos a zones de perill o zones d'intervenció

L'establiment de **perímetres o cordons de seguretat** és una de les primeres mesures que cal portar a terme. En funció de les característiques i de l'àrea d'afectació de l'emergència s'establiran un o més perímetres de seguretat. La seva finalitat és impedir l'accés de qualsevol persona cap a una zona on les condicions no són segures o bé evitar la presència de persones en llocs on poden causar un destorb als grups d'intervenció. Per garantir aquesta restricció d'accés es podran utilitzar els recursos humans (acordonament policial) o els mitjans materials necessaris com vehicles, tanques, cinta policial, etc.

4 Limitar l'ús de béns i serveis

Amb motiu de determinades situacions d'emergència, l'autoritat competent pot determinar la limitació de l'ús de béns i serveis públics o privats. En aquest cas, a la PGME li correspon la **vigilància** i el **control de les prohibicions**, així com denunciar les infraccions que es detectin.

Exemple

Per exemple, aquesta situació es va donar durant l'aplicació del Decret de sequera de l'any 2007.

5 Altres mesures

1. Control i ordenació del trànsit

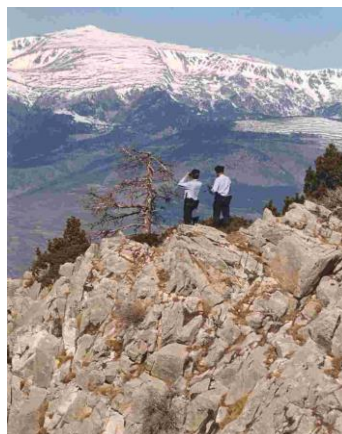
Aquesta mesura tindrà com a finalitat que les vies d'arribada o sortida del lloc de l'emergència estiguin lliures per facilitar la circulació dels equips d'intervenció o altres serveis, evitar els col·lapses de circulació o establir punts de trànsit per organitzar l'arribada de recursos. Cal tenir present que pot ser necessari l'accés al lloc de l'emergència de maquinària de grans dimensions.

Exemple

En el cas del NEUCAT, cal restringir o prohibir la circulació en determinades vies, establir vies alternatives de circulació o bé preveure aparcaments dissuasoris en llocs estratègics de la xarxa viària.

2. Seguretat ciutadana i ordre públic

L'objectiu fonamental és garantir o restablir al més aviat possible la **seguretat ciutadana** i col·laborar amb la resta de serveis d'emergència per **minimitzar els efectes** sobre les persones o els béns. S'ha de prestar auxili a les víctimes fins a l'arribada dels serveis sanitaris. Mitjançant les diferents unitats especialitzades, es col·labora en la recerca i localització de víctimes o persones desaparegudes. S'han de mantenir els perímetres de seguretat, evitar les situacions de perill i intervenir en cas de desordres públics o delictes contra el patrimoni (pillatge). També pot ser necessari que el grup d'ordre realitzi la custòdia i vigilància de determinats béns o zones afectades.



Font: Direcció General de la Policia.

3. Policia judicial i investigació

En cas que hi hagi indicis de criminalitat es farà la investigació de l'escenari per tal de determinar les circumstàncies dels fets i descobrir la identitat dels autors, així com també col·laborar en les tasques d'identificació de les víctimes. És important garantir la preservació del lloc per conservar els indicis i proves durant la realització de la **inspecció ocular tecnicopolicia (IOTP)**. La informació que aportin les víctimes o testimonis pot ser molt rellevant per a les tasques d'investigació. Per això cal recollir la filiació d'aquestes persones o bé acompanyar-les als punts d'atenció establerts.

4. Suport a altres serveis o grups d'actuació

Es donarà suport als altres serveis d'emergència en les tasques de recerca o assistència a les víctimes. També es donarà suport en el trasllat d'efectius del grup d'intervenció (relleus) o en els subministraments que siguin necessaris. S'acompanyarà com a guia o cotxe pilot fins al punt d'intervenció als serveis actuants que no coneixen la seva ubicació o les seves vies d'arribada. Es donarà suport a les comunicacions mitjançant les sales de comandament.

5. Vigilància i detecció

Les funcions de vigilància i informació poden ser essencials per detectar la situació d'emergència i transmetre l'alarma el més aviat possible. En aquest sentit, el desplegament de patrulles pel territori permet disposar d'un nombre molt important de dotacions que poden realitzar aquestes tasques. La primera dotació que arribi al lloc haurà d'informar de l'abast de l'emergència, de la presència de víctimes, de la seva afectació a la xarxa viària o nuclis urbans, etc. Durant les tasques de prevenció, cal ubicar les patrulles en els punts d'observació o control o bé portar a terme les patrulles mòbils predeterminades en zones de vigilància específica per conèixer en tot moment les afectacions de les emergències i fer les comunicacions pertinents a les sales de comandament.

Exemple

Per exemple, aquestes tasques del grup d'ordre són significatives en els plans INFOCAT o INUNCAT.

6. Informació a la població

Es col·laborarà, si són requerits, en els avisos a la població o s'establiran punts d'informació. També poden col·laborar en campanyes divulgatives per a l'autoprotecció de la ciutadania.

2.3 El Protocol d'Emergències de Mossos d'Esquadra (PREME)

Després de recollir les experiències proporcionades pel desplegament de la PGME arreu de tot el territori i, molt especialment, a la ciutat de Barcelona i tota la seva àrea d'influència, es va detectar la necessitat de dissenyar un protocol amb un tractament global i transversal de l'emergència. Aquest protocol de resposta s'anomena **Protocol d'Emergències de Mossos d'Esquadra (PREME)**.

Definició

El **Protocol d'Emergències de Mossos d'Esquadra (PREME)** és un protocol d'emergència que agrupa i estructura amb visió de conjunt totes les eines de les quals disposa la PG-ME per gestionar les actuacions relacionades amb la protecció civil. Així mateix, el PREME engloba tots els plans d'actuació del grup d'ordre per a cadascun dels plans especials de protecció civil i per al PROCICAT.

El PREME defineix les fases, els òrgans i les funcions i marca les directrius d'intervenció en els plans de risc específic que engloba, tant des del punt de vista genèric com territorial. L'activació del PREME es farà de forma sincronitzada amb l'activació dels diferents plans de protecció civil amb els quals està directament vinculat.

L'elaboració del PREME es fonamenta en uns principis bàsics com els de **coordinació** i **transversalitat** entre els diferents participants, de **col·laboració** i **cooperació institucional**, de **compromís** per a la seva execució, i d'**eficàcia** i **eficiència** en la gestió dels recursos. Aquests principis han de guiar la gestió i desenvolupament d'una eina com el PREME que té un abast i una afectació força àmplia:

Objectius del Protocol d'Emergències de Mossos d'Esquadra

- Reaccionar davant l'emergència, reduir el seu impacte i neutralitzar els seus efectes en el mínim temps possible.
- Treballar transversalment amb totes les unitats, àrees, divisions, comissaries, subdireccions, direccions generals i departaments que participin en el conjunt d'accions a desenvolupar.
- Identificar, preveure i ordenar els òrgans que constitueixen el pla, els grups d'intervenció, les persones responsables i les seves funcions.
- Garantir l'ordenació en l'evacuació i l'accés per al rescat i salvament de les persones afectades.
- Dissenyar estratègies formatives per a totes les persones implicades, així com la realització periòdica de simulacres en diferents escenaris per tal d'assegurar una organització eficaç de la resposta i la identificació dels punts febles a reforçar.
- Establir els mecanismes pertinents per tal d'identificar i detenir les persones responsables quan l'emergència té origen delictiu.
- Assegurar una comunicació coordinada i eficaç a la ciutadania, tant pel que fa a la situació de les víctimes, ubicació de les mateixes, com possibles desaparicions, evolució de l'emergència i, en una fase posterior, tot el referent a prestacions i serveis a la seva disposició des de les diferents administracions.

Tot seguint un model equivalent a les fases dels plans de protecció civil s'estableixen **quatre fases del PREME**. Aquestes fases coincideixen plenament i s'activen de forma sincronitzada amb les fases corresponents dels plans de protecció civil, les quals determinaran l'execució de les accions previstes dins de la PGME. En el cas d'incidents d'origen terrorista aquestes fases preveuen determinades actuacions de resposta específica.

Prealerta

Fase adreçada a facilitar avisos als serveis implicats, grups actuants i autoritats que han de tenir coneixement de les operacions de caire preventiu o rehabilitador. Aquesta fase s'estableix com un procés informatiu per fets que no requereixin una mobilització especial de recursos. Pot ser activada en qualsevol emergència i en el cas de la PGME implicarà la realització d'actuacions de comprovació.

Alerta

Fase adreçada a facilitar avisos als serveis, grups i autoritats que han d'intervenir-hi. Aquesta fase indica la possibilitat o l'obligació de realitzar determinades operacions preestablertes en aquest protocol, de caire preventiu o rehabilitador. Aquesta fase, a part d'establir un procés informatiu, també implicarà una activació especial de recursos, amb l'objectiu d'aconseguir un augment de la seguretat i amb accions encaminades a la prevenció de lesions o danys. En el cas de la PGME, es poden realitzar actuacions de reacció com les evacuacions o desallotjaments o l'acordonament de la zona afectada.

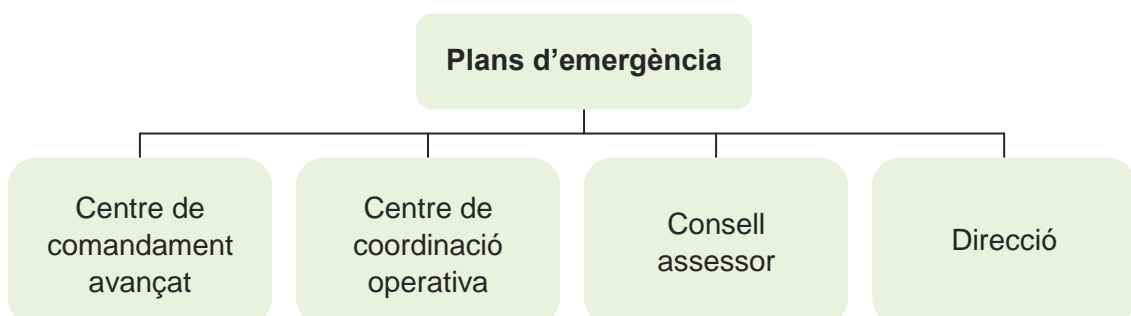
Emergència 1

Fase adreçada a facilitar avisos als serveis implicats, grups actuant i autoritats que han d'intervenir-hi. Indica la possibilitat o l'obligació de realitzar, durant el període de vigència, determinades operacions preestablertes que pretenen la reducció i la reparació del dany i la protecció immediata de les persones, béns i medi ambient. Es preveu un alt nombre de persones ferides greus. Aquesta fase d'activació vindrà motivada pel coneixement d'una calamitat, amb possible origen terrorista o no, que pot implicar un alt nombre de persones ferides greus o també en el cas que la calamitat faci preveure una gran mobilització de recursos, en coordinació amb altres serveis o grups implicats en el pla.

Emergència 2

Fase adreçada a facilitar avisos als serveis, grups i autoritats que han d'intervenir-hi. Indica la possibilitat o l'obligació de realitzar durant el període de vigència determinades operacions preestablertes que pretenen la reducció i la reparació del dany i la protecció immediata de les persones, béns i medi ambient. Es confirma un alt nombre de persones ferides greus. Aquesta fase d'activació vindrà motivada pel coneixement d'una calamitat amb possible origen terrorista o no i confirmació d'un alt nombre de persones ferides greus, o també en el cas que la calamitat doni lloc a una gran mobilització de recursos, en coordinació amb altres serveis o grups implicats en el protocol.

Els plans de protecció civil preveuen la creació dels òrgans de direcció i els òrgans operatius. El PREME preveu la integració o participació de la PGME en els següents **òrgans dels plans de protecció civil**:



En el marc del PREME també es preveu la creació d'alguns **òrgans propis de la PGME** per gestionar la mobilització i coordinació interna de recursos davant d'una situació d'emergència. Aquests òrgans són els següents:

Cèl·lula d'avaluació

Primer òrgan de coordinació i valoració dels fets integrat per representants de cada grup d'actuació (PG-ME, Bombers i SEM) desplaçats al lloc dels fets en primera instància. És l'embrió de l'estructura de coordinació i comandament i futur CCA.

Sala de crisi

Òrgan de coordinació tècnica que es crearà a la SRC o a la SCC. Només inclou membres del grup d'ordre. A les fases d'emergència 1 i 2 la sala de crisi de referència serà la SCC, mentre que la SRC es dedicarà al suport a l'activitat ordinària de la regió policial. Les funcions d'aquest òrgan seran les de coordinació tècnica i suport per gestionar l'incident.

Gabinet de crisi

Òrgan conjunt de coordinació tècnica d'alt nivell amb presència de l'escala executiva o superior que es trobarà a la sala de crisi de la SCC. Serà l'òrgan encarregat de la presa de decisions operatives internes de la PG-ME de més alt nivell i que donarà suport a la regió o regions afectades per la calamitat amb ordres d'execució general. Realitzarà l'avaluació completa de la situació i la possible evolució de la calamitat, tot prenent les mesures oportunes per al restabliment de la seguretat pública i per garantir la normalitat de la prestació dels serveis bàsics.

Assessoria operativa

Òrgan format pels caps de les unitats operatives de qualsevol servei, intern o extern que poden aportar un valor afegit als diferents grups d'actuació, amb la finalitat d'assessorar en la presa de decisions. Els diferents caps han d'aportar una visió mesurada de l'emergència de la qual hauran de tenir coneixement sense bloquejar la gestió operativa dels seus efectius desplaçats a la zona de la incidència. En tot cas, qualsevol informació rellevant de la qual es tingui coneixement directament dels seus efectius serà traslladada a la persona responsable de l'assessoria operativa i aquest la posarà en coneixement del gabinet de crisi.

Finalment, s'ha de recordar que d'acord amb l'article 7.3 de la Llei 4/2003 d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya, el president o presidenta de la Generalitat ha de convocar la **Comissió de Govern per a la Seguretat** a quan es donin situacions excepcionals de greu risc per a la seguretat pública o d'alteració de la convivència ciutadana, a fi d'impulsar i coordinar les actuacions que escaiguin. La Comissió de Govern per a la Seguretat és integrada per la presidència de la Generalitat o, si escau, pel conseller o consellera en cap, que la presideix, i per les conselleries dels diferents departaments amb competències en matèria de seguretat en sentit ampli: immigració, justícia, protecció de menors, violència de gènere, serveis socials, etc. També es poden convocar alts càrrecs del Govern a les sessions d'aquesta Comissió per raó dels assumptes a tractar.

La **gestió de situacions** derivades d'una emergència requereix haver previst els mecanismes de mobilització urgent de recursos humans i mitjans materials, així com les necessitats d'estructura de gestió del PREME amb la finalitat de poder **reaccionar eficientment davant d'aquestes situacions**. Així es faran les previsions oportunes de mitjans materials necessaris per a l'execució del PREME, tant a nivell dels òrgans que contempla com a nivell de les diferents unitats operatives que hi intervenen. En aquest sentit destaquen les necessitats de **logística, telecomunicacions i informàtica**. Paral·lelament s'establiran els mecanismes d'activació de l'estructura de comandament i operativa.

2.4 La intervenció de la PGME en atemptats terroristes

Dins de tots els plans que engloba el Protocol d'Emergències de Mossos d'Esquadra (PREME), cal destacar l'**EMTERCAT-ME**.

Definició

L'**EMTERCAT-ME** és el pla d'actuació genèric de la PGME en resposta a **emergències d'origen terrorista**.

L'**EMTERCAT-ME** s'integra dins del PREME com un pla específic per emergències originades per un atemptat terrorista.

Cal dir que a **nivell intern** de la PGME existeixen **dos procediments normalitzats de treball** (PNT) que determinen les actuacions operatives que cal portar a terme en cas d'un incident d'origen terrorista, ja sigui per amenaces de col·locació d'artefacte explosiu, o bé per a la intervenció immediata en un atemptat consumat.

Amb caràcter general, si es considera necessari, caldrà que siguin presents en el lloc de l'atemptat els **recursos policials** i els **recursos i serveis** següents:

Recursos i serveis que intervenen en atemptats terroristes	
Recursos policials	Altres recursos i serveis
<ul style="list-style-type: none"> - Dotacions de seguretat ciutadana. - Dotacions d'intervenció especialitzada. - Dotacions d'investigació i les de policia local o guàrdia urbana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Serveis sanitaris. - Bombers. - Protecció civil. - Serveis d'atenció psicològica. - Comitativa judicial: jutge i metge forense. - Serveis funeraris. - Serveis assistencials: per facilitar l'allotjament, etc. - Responsables dels serveis bàsics: llum, gas, aigua, telèfon, transports, neteja, etc. - Grues municipals o grues de gran tonatge.

En general, correspon a **Bombers** la **direcció, gestió, coordinació, assessorament i intervenció** en la zona afectada per una emergència, segons els plans de protecció civil. La resta de d'operadors (PGME, Sistema d'Emergències Mèdiques, policies locals, etc.) tenen funcions de col·laboració i suport. Els Bombers són els coordinadors en casos d'activació del **INFOCAT**, del **TRANSCAT** o de l'**INUNCAT**.

Important

En canvi, en les **emergències d'origen terrorista** correspon a la **PG-ME** la direcció, gestió, coordinació, assessorament i intervenció en la zona afectada. La resta d'operadors (Bombers, Sistema d'Emergències Mèdiques, policies locals, etc.) tenen funcions de col·laboració i suport.

1 Gestió de la trucada telefònica

Un dels factors clau que influeix de manera decisiva en el desenvolupament de la resposta policial davant un atemptat terrorista és la **recepció de la trucada telefònica** amb la primera notícia de l'incident. Si hi ha una **trucada prèvia** de la persona responsable de l'atemptat directament a una dependència policial de la PGME, hi ha un **procediment normalitzat de treball (PNT)** que explica la forma d'actuació per a la recepció d'aquest tipus de trucades. Quan el primer avís es rep indirectament a través de persones del propi edifici o instal·lació, de testimonis directes, de mitjans de comunicació, o d'altres serveis d'emergència, etc., cal tenir en compte el seu estat de nerviosisme i com afectarà això a la informació que vulguin transmetre.

Definició

És important que els plans d'autoprotecció defineixin un **protocol** que garanteixi la **recollida i transmissió a la policia del màxim d'informació possible** d'aquesta trucada (número de telèfon i hora de la trucada, paraules textuais, lloc de col·locació i característiques de l'artefacte explosiu, quan esclatarà, qui reivindica l'atemptat, etc.).

2 Actuacions de reacció urgent

En funció de la situació concreta i de la valoració de la informació disponible es pot determinar la necessitat de portar a terme el **desallotjament urgent de totes les persones**. Si es localitza algun objecte sospitós mai es manipularà ni es mourà del lloc on es trobi i es comunicarà immediatament. En aquest cas, l'evacuació s'ha de fer pels punts més allunyats o oposats al possible artefacte. També és convenient avisar als edificis veïns mitjançant megafonia perquè adoptin mesures d'autoprotecció com abaixar les persianes, obrir les finestres i situar les persones a la part més protegida dels habitatges.

La intervenció, en cas d'un atemptat terrorista consumat, estarà centrada en l'establiment d'un **dispositiu estàtic de seguretat (DES)** al voltant de la zona zero.

Definició

S'entén per **zona zero** el punt central on s'ha produït l'atemptat i tota la seva àrea d'afectació.

El DES estarà format per diversos **perímetres de seguretat**. La situació de cada perímetre es determinarà en funció de factors com la configuració de l'entorn, edificis i carrers adjacents, instal·lacions de risc a les proximitats, etc.

La finalitat dels perímetres és **delimitar la zona on s'haurà d'evacuar a totes les persones** per evitar que puguin ser afectades per les conseqüències de l'atemptat, facilitar l'atenció i evacuació dels ferits i ferides i protegir els indicis i vestigis que puguin ser utilitzats posteriorment com a proves durant la investigació.

A l'interior dels perímetres només han d'intervenir aquells serveis que siguin necessaris per restablir les condicions de seguretat i per atendre a víctimes i persones ferides. S'haurà d'impedir l'accés de qualsevol persona **excepte d'aquelles autoritzades per atendre l'emergència**. Caldrà controlar i garantir la circulació de vehicles d'emergència per la via o vies d'entrada i sortida que s'hagi establert i desallotjar edificis, locals o altres centres que es trobin a l'interior del perímetre establert.

En el cas de la zona zero s'haurà d'obtenir **informació** de les actuacions dels serveis d'extinció d'incendis: control del foc, debilitat d'estructures, riscos d'ensorrament, necessitats d'aquests equips d'emergències, etc. Hi haurà un **únic o única cap de dispositiu** que serà un **comandament de la PGME** en supòsits d'atemptats i d'altres incidents de competència policial. A més hi haurà una persona **sotscap de dispositiu** que realitzarà funcions de suport al cap del dispositiu i tants **caps operatius o operatives** com es determini sobre la base de les circumstàncies dels fets i amb assignació de funcions i tasques concretes:

1. Cap operatiu/iva de gestió de recursos

S'encarrega de **coordinar la incorporació dels recursos d'emergències** que s'adrecen al lloc de la intervenció, així com dels recursos que estan a l'espera d'assignació de funcions. També gestiona la incorporació dels efectius policials que no poden afegir-se individualment al DES sinó que resten a l'espera fins que es disposi de la força policial suficient per ocupar les seves posicions de manera coordinada.

2. Cap operatiu/iva d'enllaç amb serveis sanitaris

Ha de conèixer les **necessitats dels serveis sanitaris** per a la instal·lació d'un centre de selecció de ferits, les vies d'entrada i sortida de les ambulàncies, els seus espais d'estacionament, coordinar si aquest espai es pot compartir amb altres serveis o si se n'ha d'habilitar un altre i d'informar del nombre de ferits evacuats, de la gravetat dels mateixos, dels hospitals on són evacuats, etc.

3. Cap operatiu/iva d'enllaç amb bombers

Té com a funció conèixer les **necessitats dels serveis d'extinció d'incendis**, els espais que ocuparan, les necessitats de logística o infraestructures, les accions que duren a terme de forma immediata i el moment en que es produeixen, i tota la informació aportada pels comandaments dels serveis d'extinció d'incendis i salvament que es troben intervenint directament al lloc del sinistre. És important conèixer amb antelació el desplaçament de més dotacions al lloc per habilitar els espais necessaris i per dimensionar adequadament el DES. L'arribada de més vehicles pot obligar a ampliar el primer perímetre per donar-los cabuda o habilitar temporalment noves vies d'entrada o sortida per aquests vehicles.

4. Cap operatiu/iva d'enllaç amb víctimes i testimonis

Serà necessari quan calgui **establir espais d'espera i atenció de familiars** o persones properes de les víctimes o ferits. S'encarregarà de la vigilància d'aquest espai, la filiació de les persones o persones per les que s'interessen, així com tots els aspectes relacionats amb la coordinació de la seva atenció.

5. Cap operatiu/iva d'investigació

Coordinarà totes les actuacions vinculades a **la investigació de l'emergència i a la recerca i detenció** dels presumptes autors de l'atemptat. L'actuació de la policia científica consistirà en la realització de la inspecció ocular tècnico-policial (IOTP), juntament amb el reportatge fotogràfic i la recollida de vestigis, restes o mostres de l'artefacte explosiu, en coordinació amb els agents de TEDAX-NRBQ. És important tenir en compte que la preservació dels indicis o proves pot ser un factor determinant en les funcions d'investigació posteriors a l'emergència. És per això que tots els grups

actuants haurien de seguir les pautes o procediments d'actuació que permetin preservar l'escenari amb les mínimes alteracions possibles.

3 Plans d'autoprotecció

El Decret pel qual s'aprova el catàleg d'activitats, centres i instal·lacions obligats a adoptar mesures d'autoprotecció determina l'estructura i el contingut dels plans d'autoprotecció que hauran d'elaborar moltes instal·lacions estratègiques i de serveis bàsics per a la comunitat, centres de producció d'energia, centres de telecomunicacions, instal·lacions que emmagatzemen substàncies tòxiques o perilloses, centres comercials, edificis oficials, edificis singulars, nusos de comunicacions i d'altres, molts d'ells d'especial rellevància i susceptibles de ser l'objectiu d'un possible atac, intrusió o atemptat terrorista.



Desactivació d'explosius. Font: Direcció General de la Policia.

Important

Durant l'elaboració d'aquests plans d'autoprotecció caldrà tenir en compte que **la direcció, gestió i coordinació de la intervenció, en cas d'atemptat terrorista, anirà a càrrec de la PG-ME**. Especialment es tindran en compte els criteris policials en el moment de fer les previsions sobre mesures com l'evacuació, el confinament o l'establiment de punts de reunió.

Així doncs, és recomanable la realització d'una planimetria amb les delimitacions dels perímetres de seguretat, els punts de desviació i reordenació del trànsit, les vies d'accés o sortida a l'interior dels perímetres, la ubicació del CCA, la del punt de selecció de ferits o dels mitjans de comunicació. També caldria afegir una estimació de recursos mínims que caldria mobilitzar al lloc dels fets per posar en funcionament el dispositiu de seguretat en primera instància, així com els edificis o instal·lacions properes que envolten el lloc amb aquella informació rellevant que pugui ser d'interès: matèries perilloses, escoles, centres de treball, hotels, transports públics, etc.

4 Simulacres

La realització periòdica de simulacres d'actuació per atemptats terroristes ha de permetre la preparació, l'entrenament, la formació i la detecció de necessitats de millora en els procediments d'actuació dels diferents recursos i serveis que intervenen en una emergència d'aquestes característiques.

Annex 1. La intervenció de la policia científica a les emergències amb múltiples víctimes

Dins de les funcions pròpies de la PGME en les emergències cal destacar la intervenció de la **policia científica**. En aquest àmbit existeix un **protocol tècnic i organitzatiu** creat amb la finalitat de regular la intervenció coordinada dels metges forenses i de la policia científica en els plans d'emergència davant d'esdeveniments amb múltiples víctimes.

Important

Aquest protocol s'ha de tenir en compte per a la possible afectació i coordinació d'acord amb els plans de protecció civil, especialment en les actuacions com el trasllat de cadàvers o l'assistència als familiars de les víctimes.

El protocol estableix **tres fases d'actuació**.

Fases d'actuació de la policia científica	
1	Fase preliminar al tractament de cadàvers i restes humanes.
2	Fase de tractament de cadàvers i restes humanes.
3	Fase d'obtenció de dades <i>ante mortem</i>.

1 Fase preliminar al tractament de cadàvers i restes humanes

El cos policial competent posarà l'emergència en coneixement de l'autoritat judicial que ho comunicarà al personal mèdic forense de guàrdia i aquest la direcció de l'Institut de Medicina Legal corresponent. La direcció de l'Institut de Medicina Legal i la persona responsable del cos policial, prèvia comunicació a l'autoritat judicial competent, si ho consideren adequat, acordaran immediatament l'aplicació del protocol.

Un cop finalitzades les tasques de rescat de supervivents i trasllat als llocs establerts, **l'àrea d'afectació quedarà lliure de qualsevol persona aliena a les tasques d'aixecament de cadàvers** o d'investigació policial, de tal manera que no es tocarà cap cadàver, ni es recollirà ni mourà cap tipus d'efecte personal, i es preservarà la zona tal com quedi.

Un cop arribi al lloc l'autoritat judicial i el cos mèdic forense es realitzarà la **inspecció ocular tècnico-policial (IOTP)** del lloc. La IOTP la farà un equip d'especialistes de la

polícia científica que iniciarà els treballs d'inspecció sobre les causes del sinistre, amb la recollida de mostres i evidències relacionades amb les mateixes.

2

Fase de tractament de cadàvers i restes humanes

La fase de tractament de cadàvers i restes humanes es realitzarà en **dues àrees de treball**:

1. Àrea de recuperació i aixecament de cadàvers, restes humanes i efectes

Es formaran equips d'aixecament de cadàvers amb un **metge forense, membres cos policial competent i personal auxiliar**. El nombre d'equips en l'aixecament es determinarà en funció del nombre de cadàvers i de les característiques específiques de l'incident, i serà establert per la direcció de l'Institut de Medicina Legal i la persona responsable del cos policial.

Es recollirà tot cos o resta humana que es pugui reconèixer com a tal. Prèviament, es **fotografiarà** el lloc dels fets, en fotografies de conjunt i de detall. Les **dades descriptives i documentals** es recolliran en el corresponent formulari, únic per als metges forenses i el cos policial, que serà signat per responsables d'ambdues institucions.

Els **treballs d'identificació** es portaran a terme pels equips d'identificació de víctimes en grans catàstrofes (IVD) del cos policial i de l'Institut de Medicina legal. L'actuació dels equips IVD se centrarà en el reportatge fotogràfic i videogràfic, l'aixecament de plànols i croquis, l'etiquetatge de tots els cossos i restes humanes, l'obtenció de la necroressenya si les condicions cadavèriques i mediambientals ho permeten, i la recollida d'objectes.

2. Àrea de dipòsit de cadàvers

L'àrea de dipòsit de cadàvers s'ubicarà a la **seu dels instituts de Medicina Legal**, excepte en aquelles situacions en què a causa del nombre de cadàvers o per raons operatives es designi un lloc diferent que reuneixi les condicions adequades, després de consultar-ho amb el director o directora de l'Institut de Medicina Legal. Dins l'àrea de dipòsit de cadàvers es distingiran les següents zones de treball:

- **Zona de recepció de cadàver i restes humanes:** en aquesta zona l'equip mèdic forense iniciarà els treballs de **classificació dels cadàvers** tot distingint entre els cadàvers identificats dactilament i els no identificats dactilament.
- **Zona de necroidentificació i autòpsies:** els **cadàvers identificats dactilament** es custodiaran en un lloc específic. Si escau, se'ls realitzarà l'estudi radiològic i la pràctica de les autòpsies judicials. Serà preceptiva l'obtenció d'una mostra indubtable del cadàver per, si escau, poder realitzar l'anàlisi d'ADN. Les autòpsies s'iniciaran amb aquest grup de cadàvers sempre que sigui possible, perquè l'equip *ante mortem* disposi d'un marge de temps superior per demanar un major nombre de dades que puguin ser necessàries en el cas dels cadàvers sense identificar.

Els **cadàvers no identificats dactilament** es custodiaran en lloc a part. En aquests cadàvers els membres del cos policial obtindran la necroresenya (impressions dactilars dels deu dits i dels palmells de les mans). El metge forense realitzarà l'autòpsia amb al finalitat d'obtenir dades per a la identificació, la determinació de les causes i circumstàncies de la mort, així com l'obtenció de mostres per a la realització d'anàlisis complementàries.

- **Zona de conservació i custòdia de cadàvers i restes humanes:** una vegada obtingudes les dades d'identificació i hagin estat realitzades les autòpsies el cadàver o restes humanes aquestes es passaran a la zona de conservació i custòdia. El **lliurament de cadàvers a familiars** o persones properes es realitzarà quan ho autoritzi l'autoritat judicial competent, una vegada que els cadàvers estiguin plenament identificats i el dictamen d'identificació per cadàver hagi estat remès a aquesta autoritat judicial. Els cadàvers que no hagin estat identificats o la identificació sigui difícil, quedaran a disposició de l'autoritat judicial que serà qui ordeni el trasllat a altres llocs de conservació o dipòsit o, fins i tot, el seu enterrament, una vegada que s'hagi confirmat que s'han dut a terme tots els treballs d'autòpsia i d'obtenció de dades *post mortem* que permetin la seva posterior identificació.
- **Zona de conservació i de custòdia d'objectes personals:** els **objectes** que porten els cadàvers i les restes humanes es dipositaran i custodiaran a l'Institut de Medicina Legal corresponent i es lliuraran als familiars, previ aixecament d'una acta.

3 Fase d'obtenció de dades *ante mortem*

L'àrea d'assistència a familiars i obtenció de dades *ante mortem* estarà situada en el lloc predeterminat dels Instituts de Medicina Legal, per al qual es demanarà la col·laboració de les diferents administracions públiques i, si escau, a l'òrgan competent en matèria de protecció civil. Aquesta àrea tindrà **quatre zones bàsiques**:

Punt d'informació

En el punt d'informació es donarà informació a familiars i persones properes, i s'orientarà als mateixos perquè siguin atesos correctament al llarg del procés. En aquest punt hi haurà personal del cos policial, així com personal d'assistència social i psicològica.

Oficina de recepció de denúncies

L'oficina de recepció de denúncies s'encarregarà de tramitar totes les denúncies sobre persones desaparegudes o possibles víctimes i estarà atesa per personal del cos policial competent. La seva funció serà elaborar les llistes de desapareguts que s'hauran de remetre a l'oficina *ante mortem*.

Oficina *ante mortem*

Aquesta zona és un lloc de treball mixt amb la finalitat d'obtenir de totes aquelles dades específiques individuals que permetin, d'una manera científica i ordenada, la identificació de les víctimes. Els equips de recollida de dades *ante mortem* estaran constituïts per funcionaris del cos policial i personal mèdic forense, en nombre suficient en funció de la magnitud de l'incident.

Zona d'assistència sanitària, social i psicològica

A la zona d'assistència sanitària, social i psicològica s'ubicaran els equips de psicologia, medicina i assistència social encarregats d'atendre els familiars i amats de les víctimes o persones desaparegudes.

Les **funcions** generals de l'**equip *ante mortem*** són les següents:

Funcions de l'equip <i>ante mortem</i>
<ul style="list-style-type: none">• Determinar i donar a conèixer quina informació <i>ante mortem</i> de les possibles víctimes hauran d'aportar les famílies. Aquesta informació podrà consistir en fotografies, dades personals i antropomètriques, historials mèdics, radiografies generals i dentals, motlles dentals, etc.
<ul style="list-style-type: none">• Obtenir dades que puguin facilitar la identificació com ara vestimenta, efectes personals, tatuatges, fitxes dentals o radiografies dentals, operacions quirúrgiques realitzades, ús de pròtesis internes, ús de marcapassos o qualsevol altra dada identificativa.
<ul style="list-style-type: none">• Obtenir la llista de familiars disponibles per a la presa d'ADN.
<ul style="list-style-type: none">• Obtenir mostres biològiques de familiars directes i/o <i>ante mortem</i> de la víctima per a anàlisi d'ADN.

El **metge forense** s'encarregarà de la interpretació i contrast de tots els informes mèdics, radiografies i totes les dades sanitàries o mèdiques tinguin relació amb el procés d'identificació, així com la coordinació del personal en la presa de mostres biològiques d'ADN.

L'actuació dels **agents del cos policial** serà l'obtenció de les dades *ante mortem* en un imprès normalitzat basat en els formularis que la Interpol té establerts per a aquests casos i l'obtenció de mostres biològiques indubtables d'ADN dels familiars.

Tots els resultats de les anàlisis d'identificació de víctimes es remetran al **Centre d'integració de dades (CID)**. El CID estarà format per una **oficina forense** i una **oficina del cos policial** competent, cadascuna com aglutinant de les activitats pròpies de les institucions implicades, on convergiran tots els resultats finals propis de cada

institució. A cadascuna d'elles hi haurà responsables que s'encarregaran que es realitzi i es mantingui una coordinació i comunicació operativa entre les institucions.

Un cop processada tota la informació procedent de l'oficina forense i de l'oficina del cos policial s'elaborarà un **dictamen d'identificació** i un altre de la **causa de la mort**. Tots dos dictàmens es remetran a l'autoritat judicial competent.

Per donar informació als mitjans de comunicació sobre les actuacions mèdico-forenses i de policia científica hi haurà una única persona **responsable d'informació**.

c) Policia local

1. Marc legal

S'ha de fer una referència obligada al **recull normatiu** que estableix quina ha de ser la participació dels membres de les policies locals en les emergències, tot establint les funcions genèriques de la policia local i, especialment, en la matèria tractada.

1.1 Àmbit de la policia local



Font: Ajuntament de Mataró.

L'article 104 de la Constitució espanyola estipula l'**àmbit sectorial de la regulació policial**, i l'article 2.c. de la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, de forces i cossos de seguretat (LOFCS) atorga caràcter de **cos de seguretat** a la policia local i la fa dependre de les corporacions locals. A l'article 53 d'aquesta Llei es determinen les seves funcions, com la prestació d'auxili, però en els casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública pot participar en l'execució dels plans de protecció civil i realitzar les tasques concretes

definides en els plans generals o específics dins dels àmbits de la protecció i vigilància, del control i regulació del trànsit, i de la policia administrativa i judicial, entre d'altres.

1.2 Relació entre la normativa local i autonòmica

És la Llei orgànica la que estableix la seva relació amb la normativa de **règim local** i amb la **legislació autonòmica**. La Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) garanteix als municipis un nucli de competències pròpies que han de ser exercides per aquestes entitats amb plena autonomia, subjecta només a control de constitucionalitat i de legalitat. Aquesta llei també determina la regulació de les **condicions de seguretat** en les activitats organitzades en espais públics i en locals de concurrència pública, i la **coordinació** mitjançant la Junta de Seguretat dels diversos cossos i forces presents al municipi, així com en la protecció civil i la prevenció d'incendis (art. 84 EAC), tot i la competència exclusiva de la Generalitat en matèria de protecció civil i "sens perjudici de les facultats dels governs locals en aquesta matèria, respectant el que estableixi l'Estat en exercici de les seves competències en matèria de seguretat pública" (art. 132.1 EAC).

De la mateixa manera i des de la perspectiva de la competència de la Generalitat en la coordinació de les policies locals (arts. 164 EAC; 148.1.22 i 149.1.18 CE), la Llei 16/1991, de 10 de juliol, de les policies locals reflecteix el règim funcional establert en la LOFCS en els articles 11 i 12. Tanmateix, atorga als vigilants municipals la capacitat de participar en les tasques d'**auxili al ciutadà i de protecció civil**, d'acord amb allò que es disposa, per exemple, a l'article 13 de la citada Llei.

Aquestes funcions exercides per les policies locals són conseqüència, igualment, del **desplegament normatiu en matèria de règim local** (art. 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local i art. 66 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya) que atorguen competències en matèria de seguretat, ordenació del trànsit i protecció civil i mediambiental, entre d'altres.

1.3 Seguretat pública

Una sentència del Tribunal Constitucional identifica la **seguretat pública** com l'activitat dirigida a la protecció de persones i al manteniment de la tranquil·litat o l'ordre ciutadà, finalitats inseparables i mútuament condicionades (STC 32/1982, de 8 d'agost, FJ 3r). Aquesta activitat protectora l'hauran d'exercir **totes les administracions públiques**, bàsicament, a través de les forces i cossos de seguretat (FCS).

La concepció de seguretat pública, pel que fa les funcions de les FCS i, especialment, de les policies locals, s'estructura mitjançant el **sistema de seguretat pública de Catalunya**, establert en la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya (LOSSPC).

Des de la perspectiva de la LOSSPC, el sistema de seguretat pública es fonamenta en els principis de **cooperació, col·laboració, lleialtat institucional i auxili mutu** entre les autoritats, les administracions i els serveis públics amb responsabilitats en l'àmbit de la seguretat. D'acord amb aquests principis es determinen un seguit d'òrgans i instruments legals i operatius de coordinació, com ara, les juntes locals de seguretat i les meses de coordinació. Tots dos òrgans són determinants en la configuració operativa de les funcions de les policies locals en relació les emergències.

De la mateixa manera, la norma pretén la **integració** d'ambdues competències, **policia i protecció civil**, amb participació de les administracions amb competències en aquestes matèries. Aquesta integració s'efectua sota els principis següents:

- Prevenció de riscos i amenaces.
- Adequació del servei públic a la demanda social.
- Proximitat a la ciutadania i descentralització dels serveis públics.
- Eficàcia de l'acció pública i eficiència en l'assignació de recursos i mitjans.
- Planificació i l'avaluació de les actuacions.
- Proporcionalitat de la intervenció pública.
- Corresponsabilitat i complementarietat d'autoritats i administracions.
- Coordinació i cooperació entre autoritats, administracions i serveis.
- Transparència i informació a la ciutadania.

Aquests principis són els que haurien de **determinar les funcions i l'operativa d'actuació** de les policies locals, des dels principis de relació establerts en la pròpia LOSSPC. Especialment, des de la col·laboració i cooperació, així com la coordinació en l'actuació i en la prestació dels serveis essencials per al desenvolupament, no només de les activitats funcionals de les policies locals sinó de qualsevol agent implicat en les emergències.

1.4 Protecció civil

Pel que fa a la protecció civil i les emergències, les funcions de les policies locals estan establertes en diferents normatives. Cal esmentar la Llei 2/1985, de 21 gener, de protecció civil que determina la **participació en les accions de protecció civil de les FCS** sempre que les circumstàncies ho facin necessari. Així ho estableix, per exemple, l'article 2.1.

De la mateixa manera, la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya, al seu article 47 conceptualitza els **municipis com a entitats bàsiques de la protecció civil** a Catalunya que disposen de capacitat general d'actuació i de planificació per tal d'exercir les funcions atribuïdes necessàries per a la protecció de les persones, dels béns i del medi ambient, davant situacions de greu risc col·lectiu, de catàstrofes o de calamitats públiques.

En aquest sentit, el **pla bàsic d'emergència municipal** determina l'actuació de les policies locals, així com els plans específics municipals, el plans d'actuació municipal i, en general, en qualsevol altre instrument de planificació de protecció civil d'àmbit municipal. Així mateix, es determinarà la participació dels membres de la policies locals, si així es considera, designats a l'efecte per formar part de la Comissió Municipal de Protecció Civil (art. 47 i 51) o bé dels centres de coordinació operatius (CECOPAL) o de les comissions locals de protecció civil com a personal tècnic (arts. 49 i 50).

1.5 Funcions de la policia local

Els **membres de les policies locals** són membres de les **forces i cossos de seguretat** i, per tant, les seves funcions vénen determinades per la legislació sectorial que els afecta i que determina les següents operacions:

Funcions de la policia local
• Protecció de persones i béns de la corporació.
• Trànsit: ordenar, senyalitzar i dirigir el trànsit urbà així com la instrucció de diligències per accidents de trànsit.
• Policia administrativa.
• Policia judicial en el termes que la legislació en determina.
• Vigilància dels espais públics i manteniment de l'ordre en col·laboració amb d'altres FCS.
• Prestar auxili en els casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública, d'acord amb la legislació i en execució dels plans de protecció civil.

Aquestes funcions vindran condicionades per les **capacitats de la corporació municipal** on la policia local presta el seus serveis i les obligacions que la llei imposa a dites corporacions segons les seves característiques demogràfiques i/o de desenvolupament de determinades activitats econòmiques i empresarials, com succeeix en la regulació normativa en matèria de protecció civil.

El desenvolupament d'aquestes funcions, l'organització, la planificació i coordinació, tant a nivell intern corporatiu com extern amb d'altres administracions, com a nivell policial mitjançant les juntes locals de seguretat, meses de coordinació i d'altres eines de cooperació i coordinació, és el que s'hauria d'establir *a priori* davant la tasca de **planificació de les emergències**.

2. Anàlisi funcional prèvia

Els membres de les policies locals, en coordinació i col·laboració amb els serveis especialitzats en matèria de prevenció i protecció civil, davant les circumstàncies específiques del seu territori (fins i tot del limítrof), han de tenir en compte els **aspectes generals i específics de risc**, potencial o real, per tal de definir i identificar els llocs i situacions de risc. Això permet una planificació acurada i estableix el sistema de comunicacions i avisos que haurà de gestionar la sala de



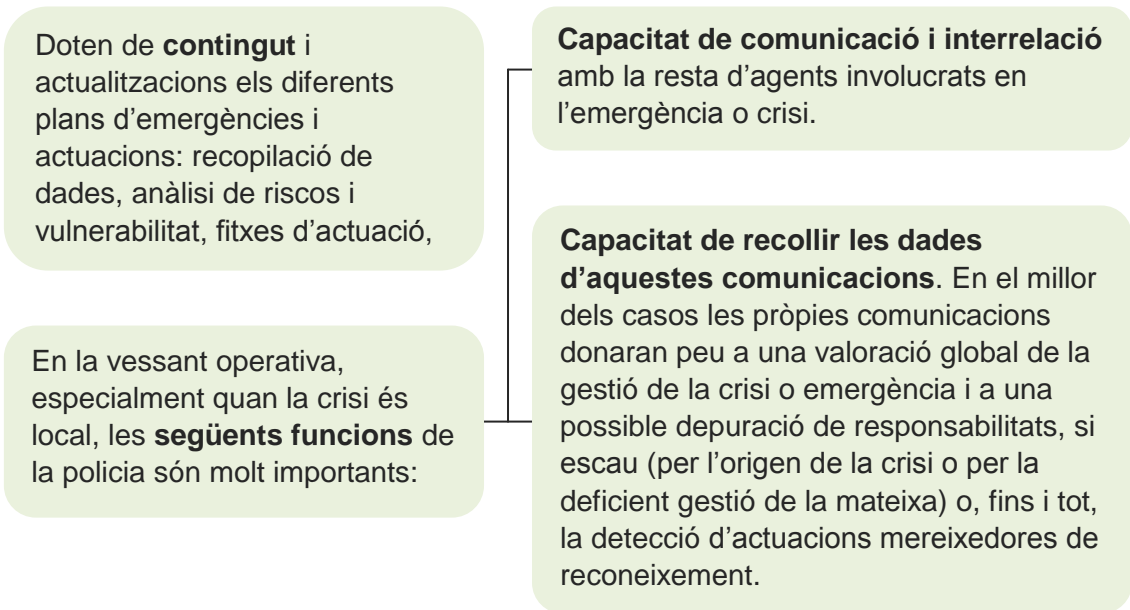
Font: Ajuntament de Mataró.

comunicacions o la sala de coordinació de la **policia local** corresponent i quan aquesta haurà d'esdevenir **centre receptor d'alarma (CRA)** dins de l'emergència.

Important

En definitiva, entre la direcció de les policies locals i els tècnics en matèria de protecció civil i emergències, cal determinar quina ha de ser l'**organització, coordinació i planificació prèvia** a la emergència. És a dir, aquella que ha de donar peu a l'activació del corresponent pla d'emergència i que ha d'establir quina ha de ser la participació i actuació de la **policia local**, en funció de l'àmbit i abast d'aquest.

En aquest sentit, és essencial la **cooperació entre la policia local i el personal tècnic de protecció civil** pels següents motius:



És molt necessari determinar **com s'organitza** i **com es coordina** la policia local davant la detecció o avís d'una situació amb aparença d'emergència o crisi, com s'identifica, com s'inicia la seva actuació i com s'integra amb la resta de serveis, institucions, organismes, empreses o particulars. Dit això, cal tenir present els següents factors:

- La **coordinació interna** de les policies locals amb la resta d'actors que intervenen en aquesta emergència.
- La **planificació** efectuada en funció de l'**anàlisi del risc i l'establiment d'escenaris**.
- La **protecció de persones i béns i del medi ambient**.
- La **capacitat de recursos i de resposta** i les limitacions legals.
- La **planificació operativa de les diferents fases d'actuació** de les policies locals davant emergències, si més no, des de la perspectiva de policies locals de municipis amb capacitat organitzativa per al tractament d'aquestes, ja sigui per imperatiu legal (amb més de 20.000 habitants) o per simple necessitat o en funció de l'entorn o les característiques específiques d'aquest.

2.1 La planificació municipal

La determinació de les funcions i actuacions de les policies locals en l'àmbit municipal es fonamenta en tres cercles de determinació funcional:

- **Corporació municipal** en la seva globalitat.
- **Servei de protecció civil** com a canalitzador i formador de gestió en matèria d'emergències i protecció civil.
- **Policies locals**.

En la **visió corporativa** (que englobaria la de protecció civil i de les policies locals) els casos de planificació i posada en marxa de plans o procediments es poden exemplificar en els següents **tres models**:

Pla bàsic d'emergències municipals (PBEM)

Base del desenvolupament de plans posteriors

que estableix i determina conceptes importants com ara:

- Comitè municipal d'emergències.
- Consell assessor enllaç directe dels caps de grups.
- Gabinet d'informació o comunicació.
- Establiment de la composició.
- Funcionaments dels diferents grups involucrats en les emergències (intervenció, ordre, logístic, sanitari, etc.).
- Determinació i funcions del centre receptor d'alarmes que, generalment, es configura sobre la sala de coordinació operativa de les policies locals.

Sistema previ a l'emergència

Sistemes interns municipals d'atenció a les

diferents urgències del municipi per a situacions en què no es disposen del serveis ordinaris de l'ajuntament. Aquests sistemes doten de capacitat de mobilització davant incidents de ciutat i/o previs a la declaració d'altres nivells d'emergència. En aquest sentit, adquireix una importància cabdal el procediment establert per a l'activació de la resta de procediments, precisament el procediment que hauria d'implicar de forma molt especial a les policies locals.

Procediments i plans d'actuació propis

Diferents procediments o protocols normalitzats propis de les policies locals

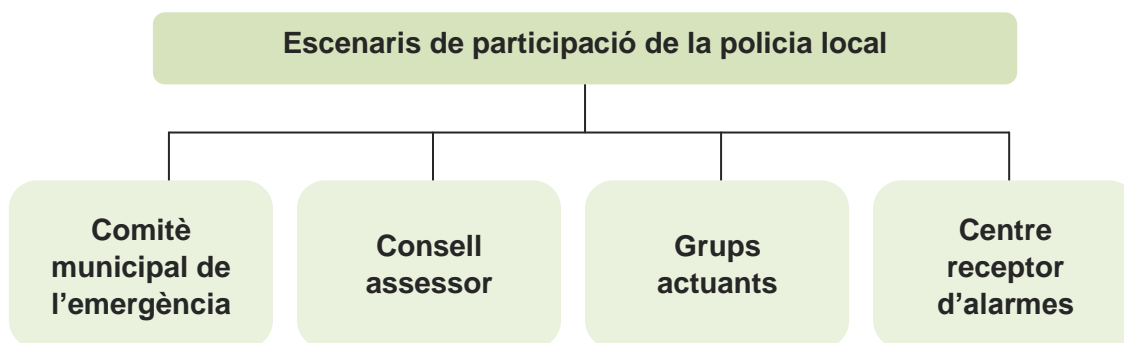
que recullen aspectes operatius de cooperació i coordinació establerts en el convenis de col·laboració subscrits entre els ajuntaments i el departament amb competència en matèria de seguretat pública (convenis de cooperació i col·laboració entre el cos de Mossos d'Esquadra i la policia local del municipi) amb fonamentació en la LOSSPC.

2.2 Primer cercle de determinació funcional: PBEM i plans especials

D'acord amb la Llei 4/1997, de 20 de maig, de protecció civil de Catalunya, tot i l'obligació legal d'elaborar i aprovar plans bàsics d'emergència municipal pels municipis (amb una població superior als 20.000 habitants i d'aquells sense aquesta població però amb la consideració de turístics o considerats de risc especial per llur situació geogràfica o activitat industrial) també es determina l'obligació del Govern de **promoure la seva elaboració en tots els municipis** malgrat que no tinguin aquesta obligació legal de fer-ho (art. 17). Això facilitaria que la majoria de municipis amb policia local tingués establert un PBEM i, per tant, es contemplés la participació activa de la seva policia local en la intervenció en emergències locals.

En qualsevol cas, en compliment d'allò que disposa l'article 20.2 de la Llei citada, l'estructura del contingut per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals com són els **plans bàsics d'emergència municipal**, els **plans d'actuació municipal** i els **plans específics municipals**, s'estableix en Decret 210/1999, de 27 de juliol, pel qual s'aprova l'estructura del contingut per a l'elaboració i l'homologació dels plans de protecció civil municipals. D'aquesta regulació específica es determinarà a continuació les funcions reservades per a les policies locals en els diferents plans, tot i centrar-nos en el PBEM.

El PBEM estableix **quatre escenaris de possible participació** dels membres de les policies locals:



1 Comitè municipal de l'emergència

Les funcions que haurà de desenvolupar la policia local seran establertes per al **comitè municipal de l'emergència**.

2 Consell assessor

En segon lloc, el **consell assessor**, com a òrgan integrat, entre d'altres membres, per caps o responsables dels grups d'actuació, determina la **integració del o la cap de la policia local** corresponent en la seva qualitat de cap del **grup d'ordre**.

En aquests casos, les funcions principals que haurà de desenvolupar dins d'aquest consell seran les següents:

Funcions de l'autoritat del grup d'ordre
<ul style="list-style-type: none">• Assessorar la direcció del pla i la direcció tècnica.
<ul style="list-style-type: none">• Comandar el grup d'ordre i informar de les incidències i actuacions d'aquest a la direcció del pla i a la direcció tècnica.
<ul style="list-style-type: none">• Prioritzar en tot cas els recursos segons disponibilitat i escenaris presentats.
<ul style="list-style-type: none">• Fer tasques informatives en relació amb el CRA i la resta de serveis pel que fa als itineraris d'aproximació més adequats i les vies d'entrada i sortida habilitades.
<ul style="list-style-type: none">• Gestionar les peticions de servei i d'informació que se sol·licitin des de o cap al centre de comandament avançat (CCA) o el centre de coordinació operativa local (CECOPAL), entre d'altres.

3 Grups actuants

Com a tercer escenari de participació, el PBEM estableix les funcions dels grups que participaran en la emergència. En aquest cas, la policia local determina el comandament del **grup d'ordre i avisos** en la persona del cap de la policia local. Aquest grup es troba configurat per totes les forces i cossos de seguretat present en el territori municipal.

4 Centre receptor d'alarmes

El quart escenari de participació de les policies locals en les emergències es realitza generalment mitjançant la determinació en el PBEM de les sales o centraletes de coordinació d'aquestes com a **centres receptors d'alarmes**. Quan el CRA coincideix amb la sala o centraleta de coordinació de les policies locals, aquestes desenvolupen un paper important en les emergències i exerceixen les funcions que s'han determinat i les complementen i amplien amb les funcions pròpies que com a membres de les FCS hauran de desenvolupar durant l'emergència i després d'aquesta.

2.3 Segon cercle de determinació funcional: sistema previ a l'emergència

Un segon exemple de planificació i coordinació que determina en bona mesura l'actuació de les policies locals davant les emergències són el conjunt de **procediments específics d'actuació** establerts en **sistemes d'atenció** per a determinades situacions on no es disposa dels serveis ordinaris de l'ajuntament i, per

tant, aporten solucions i doten de capacitat de mobilització d'aquests serveis davant determinats incidents de ciutat, previs o no a una declaració d'emergència.

Aquests sistemes fan recaure la responsabilitat d'**iniciar i impulsar les actuacions de primer nivell** a les policies locals dels municipis que disposen de sistemes d'aquest tipus i que adquireix una importància cabdal el procediment establert per a l'activació de la resta de procediments que afecten a operadors específics municipals, precisament el procediment que implica, generalment, a les policies locals.

La vinculació entre aquests sistemes, els PBEM i la resta de plans municipals queda determinada des del moment en què pretenen **organitzar i garantir els recursos i la capacitat operativa interna de l'organització municipal** per atendre situacions d'urgència en moments de nul·la activitat dels serveis corporatius. A més, determina les funcionalitats pròpies dels operadors implicats: CECOPAL, personal directiu de guàrdia, comandaments operatius de la policia local, operadors i operadores específics (serveis interessats), CRA, etc.

Atesa la vinculació esmentada, les funcions de les policies locals es fonamenten en la **gestió dels avisos i l'actuació** en els estadis previs a la declaració de nivells d'alerta i activació d'altres operadors i operadores, fins arribar a l'estadi final en què s'haurà d'activar el pla d'emergència corresponent.

En l'esquema general de funcionament hi ha **tres estadis**:

Gestió dels avisos i l'actuació	
1	Coneixement inicial de la incidència i actuació progressiva en tres nivells d'emergència.
2	Funcions de les policies locals determinades per l'actuació de les sales o centrals de comunicació o coordinació, reconvertides en centres receptors d'alarmes (CRA).
3	Establiment de diferents nivells de decisió en els comandaments de la Policia Local.

2.4 Tercer cercle de determinació funcional: procediments i plans d'actuació propis

Generalment, **procediments o protocols** normalitzats propis o dins dels plans d'actuació específics i previstos a la declaració d'una emergència, determinaran l'actuació específica de la policia local d'acord amb les funcions que tant la legislació com el convenis de col·laboració i cooperació legalment s'estableixin.

Entre aquests procediments, es troba aquell que determina l'**inici i la gestió d'una situació d'emergència** que pot esdevenir en l'origen d'activació del PBEM. Estableix la manera de recepció de l'avís i registre de l'incident o emergència, com tractar-lo en un primer nivell i com finalitzar-lo.

Els seus **objectius** són els següents:

Objectius dels procediments de la policia local
<ul style="list-style-type: none">• Recepció de qualsevol tipus d'incidència, obtenir tota la informació adient per tal de formar opinió sobre les necessitats primigènies d'actuació i, al mateix temps, obrir fitxa informàtica d'incidència per al seguiment i control de la mateixa.
<ul style="list-style-type: none">• Donar les pautes necessàries per establir l'abast (el nivell) de l'incident i comunicació i desplaçament dels elements d'intervenció necessaris per a cada situació.
<ul style="list-style-type: none">• Modificar el criteris de catalogació de la incidència i obrir noves vies d'actuació i comunicació en funció al desenvolupament de l'incident.
<ul style="list-style-type: none">• Tancar l'incident de la forma que calgui en funció de les actuacions efectuades, avaluar l'actuació i procedir, si escau, a modificar el plantejament inicial d'actuació determinat pel protocol.

3. Protocol d'actuació operativa

3.1 Sala de coordinació operativa *versus* centre receptor d'alarma

Tot i no trobar-se establert de manera obligatòria és, generalment, la **sala de coordinació operativa (SCO) o centraleta de les policies locals** la que exerceix les funcions que, com a **centre receptor d'alarma (CRA)**, s'han determinat i que, en tot cas, hauran de desenvolupar-se conjuntament amb les funcions pròpies de les SCO i les determinades pels seus propis reglaments, procediments i protocols específics.

Definició

El **CRA** és l'actor que centralitza la informació i activa, en primera instància, els dispositius corresponents, i juga un paper cabdal en centralitzar i proporcionar informació a la resta d'operadors. També és un instrument de comunicació, coordinació i seguiment en temps real, i la SCO de les policies locals, ja sigui com a CRA o en estadis anteriors, concurrents i posteriors a l'emergència, esdevé cabdal en l'actuació conjunta de les policies locals.

Definició

La **SCO** és l'òrgan centralitzador de totes les informacions a nivell policial generades pels efectius de la policia local, i actua com a central de comunicacions internes ja que té accés a les xarxes de comunicació corporatives i, si és el cas, de protecció civil (com a centre receptor d'alarmes) amb moltes possibilitats d'integració en la Xarxa Rescat d'emergències. Finalment, pot tenir accés i/o controlar els sistema de gestió de trànsit (semaforització, imatges, etc.) o seguretat d'edificis i vies o altres punts d'interès.

Com a norma general, les **sales de coordinació** persegueixen els següents **objectius**:

Objectius de les sales de coordinació

- Canalitzar i coordinar les comunicacions per a un millor desenvolupament del servei.
- Disminuir el temps de resposta policial davant els requeriments de la ciutadania o actuació policial en marxa.
- Facilitar les mesures de seguretat col·lectiva i d'autoprotecció de les dotacions en servei.
- Actuar com CRA en el termes de l'emergència en matèria de protecció civil i d'acords amb els protocols establerts, tot establint la comunicació i coordinació necessària amb el CECOR i CECAT, si escau.

En aquest sentit, aquests objectius es concreten en les següents **funcions** assignades:

Funcions de les sales de coordinació

- Comandar, d'acord amb les directrius establertes, les actuacions dels efectius disponibles.
- Coordinar-se, si és necessari, amb altres serveis d'atenció i informació, com ara el servei del 010.
- Garantir el bon funcionament de les comunicacions i coordinació de recursos.
- Vetllar perquè totes les gestions de mobilització de recursos i la seva coordinació siguin activades quan calgui i desenvolupar les tasques de coordinació amb d'altres cossos i forces de seguretat.
- Correcta complementació de fitxes de trucada; correcte coneixement i utilització de les aplicacions informàtiques i dels mitjans tècnics de la unitat; correcta divulgació, coneixement i arxiu de les instruccions i/o procediments d'afectació total o parcial de SCO.

Funcions de les sales de coordinació

- Correcta utilització de la xarxa de comunicacions; resolució de dubtes i/o conflictes dins de l'àmbit de la seva competència, i el control i adscripció dels serveis d'acord amb l'àmbit competencial de les unitats i el seu posicionament geogràfic.
- Suport al comandament dins dels torns de servei en la recepció, en primera instància, de trucades referides a queixes telefòniques derivades del servei.
- Qualsevol altre que se li encomani o estigui establerta en els procediments interns o externs amb afectació per a la SCO.

Per tant, en un estadi inicial serà la **SCO** que hagi d'**iniciar i impulsar l'actuació de la policia local**.

3.2 Recepció d'incidències i gestió de comunicacions

Les sales de coordinació o centraletes de coordinació de les policies locals poden rebre notícia o tenir coneixement de **qualsevol incident** a través de diversos **mitjans de comunicació i altres eines**. El plantejament inicial d'aquesta qüestió no és gratuïta. De l'origen i forma de coneixement del fet esdevingut depèn el tractament posterior de primera instància, atesa la diferent **fiabilitat** del comunicant o del comunicat rebut.

Com a norma general, les policies locals poden rebre aquesta comunicació a través de qualsevol dels **telèfons d'emergències o d'informació** a l'abast de la ciutadania. Les situacions més habituals són aquelles comunicacions efectuades via telefònica mitjançant els telèfons d'emergència dels diferents cossos policials i de bombers (092, 088, 085, 091) tot i que, cada dia més, adquireix rellevància el telèfon d'emergència 112. No és gens estrany rebre comunicació per derivació de telèfons d'informació, com ara el 010 d'informació municipal.



Font: Ajuntament de Mataró.

Aquesta comunicació pot arribar per part de la **ciutadania**, de testimonis directes o indirectes de la situació generada, de les pròpies unitats de la **policia local** o de la **resta de forces i cossos de seguretat**, com també dels propis **serveis de extinció i salvament, serveis d'emergències mèdiques o responsables de plans d'autoprotecció**. En aquestes situacions la informació de primera mà fa accelerar determinades comunicacions i la pròpia gestió inicial de la incidència atès que, de vegades, és preferible realitzar comunicacions d'activació de recursos, fins i tot, abans de verificar la realitat quan es donin circumstàncies en les que cada segon compta.

En funció d'aquest avís s'hauria de generar una **doble activitat** en les sales de coordinació operativa de les policies locals:

Registre informàtic de l'incident

Recull de totes aquelles dades necessàries per a la identificació del lloc, la incidència, el demandant, informació relacionada amb els fets, etc.

Gestió i primeres actuacions

Gestionar i enregistrar les primeres actuacions i comunicacions realitzades, i que generalment s'encaminen a:

- Verificar la realitat o magnitud de l'incident o emergència.
- Informar al comandament operatiu corresponent que hagi de valorar i catalogar el nivell d'emergència, d'acord amb la catalogació prevista en el procediment d'activació.

En les fases prèvies a la declaració de la emergència, generalment en els incidents, s'han catalogat fins a **quatre nivells d'urgència**. En funció de cadascun d'aquest, la sala de coordinació operativa (SCO) com a tal o convertida en CRA, en virtut del procediment, pot actuar de la manera següent:

Situacions de nivell 1: fase d'avís	
Descripció	Actuacions
Situacions de petites dimensions, sense impacte social i sense intervenció d'operadors/ores d'intervenció específic i pot comportar persones afectades de risc.	La SCO o CRA dona avís a un dels operadors genèrics (policia local, Bombers, etc.) i aquests valoren la situació. Si és de nivell 1 l'assumeixen , si no, comunicaran a la CRA la necessitat d'intervenció, com a mínim, d'un operador/a específic (servei corporatiu).

Situacions de nivell 2: fase d'alerta	
Descripció	Actuacions
Situació de petites dimensions, sense impacte social, que requereixen la intervenció d'algun operador/a específic i que comporta persones afectades de risc.	El CRA requereix la intervenció i valoració de l'operador/a específic . Si no sobrepassa el nivell 2 aquest actua i resol. Si no la pot resoldre, comunica a la CRA que la situació pren rellevància i requereix a d'altres operadors/ores.

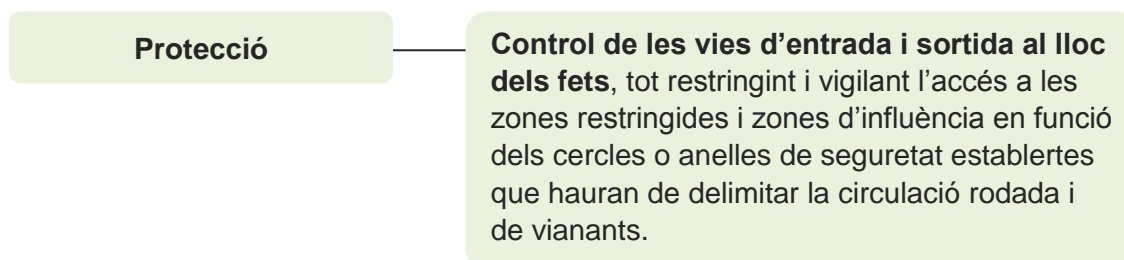
Situacions de nivell 3: fase d'emergència	
Descripció	Actuacions
Situació de petita o mitjana dimensió que té impacte social i que requereix la intervenció d'alguns o de tots els operadors/ores específics i comporta persones afectades sota risc.	En aquest moment s'activen els dispositius de nivell 3 que activen al directiu de guàrdia i a varis operadors/ores específics . El directiu de guàrdia informa a l'alcaldia i al conseller/a delegat competent, si escau.

Situacions de nivell 4: emergència d'àmbit PBEM	
Descripció	Actuacions
Situació de grans dimensions que té impacte social que requereix la intervenció d'alguns o tots els operadors/ores específics que comporta persones afectades sota risc i que implica activar el PBEM , tot requerint la intervenció de dispositius interadministratius i a nivell de ciutat.	La situació esdevé crítica a nivell de ciutat (nivell 4) i requerirà 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).

3.3 Desplegament operatiu

Al lloc dels fets s'han desplaçat i s'han desplegat per intervenir, en funció de les seves especialitats, els diferents actuant en l'emergència. Pel que fa les policies locals (en funció de la seva capacitat organitzativa i de mobilització de recursos) la seva actuació podria seguir un esquema com el que es planteja a continuació. En tot cas haurà de desplegar les funcions que li hagin estat assignades com a grup d'ordre i avisos si s'ha declarat l'emergència i, prèviament, les establertes en els corresponents plans d'actuació o procediments previs a la mateixa.

En tot cas, les **primeres actuacions** hauran de ser la **protecció** i la **recerca d'informació**:



Recerca d'informació

Es realitza quan s'inicia la intervenció i durant la mateixa per tal d'obtenir **elements de valoració dels fets**. També han de col·laborar en la seva catalogació; en la verificació, recepció i comunicació d'informació d'interès. Per últim, recerca d'informació en relació amb les víctimes i als seus familiars tot col·laborant en la identificació de les víctimes i recollint les dades imprescindibles per al tancament de l'emergència.

S'haurà d'establir, si no s'ha fet pel procediment corresponent, el **lloc on es col·locarà l'ajuda mèdica avançada**, la **zona d'actuació**, el **lloc de recollida de persones ferides o el control avançat**. També s'ha d'establir com els serveis poden entrar i sortir sense cap impediment del perímetre establert d'actuació. S'haurà de recollir informació sobre les persones evacuades i centralitzar aquestes dades per informar als familiars, generalment aquesta darrera acció la fa el gabinet d'informació o comunicació.

S'haurà de disposar d'**efectius suficients** per garantir la logística o gestionar-la i, efectuar els acompanyaments per les rutes més adients fins el lloc del fet. Rutes que, tot i gaudir de GPS, no garantirien l'arriba en temps idonis sense aquests acompanyaments.

En definitiva, les unitats de les policies locals que actuen en el lloc dels fets i la seva zona d'influència, tot seguint les indicacions del comandament operatiu, haurien de realitzar les **següents accions**:

- Auxiliar o gestionar els primers auxilis, si és el cas.
- Establir els contactes directes amb el personal que gestiona la incidència en el lloc i prendre coneixent de la situació i estat d'execució dels plans o procediments concrets que els afecten.
- Facilitar l'actuació dels diferents operadors genèrics:
 - Determinar les zones restringides a vehicles i persones.
 - Impedir l'accés de vehicles i persones alienes a l'actuació.
 - Establir les zones o cercles de seguretat.
- Regular el trànsit a les vies d'accés i la seva zona d'influència, així com controlar els accessos d'entrada i sortida dels diferents operadors que intervenen al lloc.
- Recollir la informació i facilitar-la als seus comandaments, directament o via la SCO o CRA, i transmetre la informació que calgui a la població afectada segons les directrius de transmeses d'aquests.
- Recopilar la informació policial rellevant per tal d'instruir les diligències i/o informes policials i administratius escaients.

En tot cas, des del comandament operatiu de les policies locals, en coordinació amb la resta de cossos i forces de seguretat, i d'acord amb els procediments establerts i les directrius emanades dels centres de coordinació, hauran **gestionar les seves unitats** i actuar per tal de:

- Coordinar-se amb la persona responsable del grup d'intervenció, especialment i amb la resta d'operadors per tal de:
 - Determinar una zona de seguretat i establir el CCA.
 - Establir, en coordinació amb la resta d'operadors, la ubicació d'una zona restringida d'actuació per als operadors i serveis.
 - Gestionar els recursos en funció de la informació recollida, recursos pròpies com aliens.
- Assumir el comandament operatiu de la policia local i distribuir els seus efectius.
- Informar a la SCO o CRA dels itineraris d'aproximació més adequats.
- Establir i mantenir els accessos, sortides i itineraris pels vehicles dels operadors actuants.
- Informar la SCO o CRA, en tot moment, del desenvolupament de l'actuació i decisions adoptades respecte la gestió i coordinació de la situació d'emergència o sinistre.
- Determinar el nivell de la situació i procedir segons el procediment establert, si escau, tot gestionant els avisos i comunicacions a superiors jeràrquics i operadors i opreadores específics i personal tècnic de protecció civil.
- Recopilar la informació i confeccionar informe del desenvolupament del servei i la resolució del succés i, d'acord les competències corresponents, instruir o supervisar la instrucció de les primeres diligències policials.

3.4 Tancament de l'emergència

Finalment, s'ha de **tancar el dispositiu**. En el mateix protocol s'estableix la forma de tancament de la incidència, la qual ha d'estar expressament determinada per qui tingui la responsabilitat de l'actuació en funció del nivell de la situació.

Quan aquesta situació és **superior a nivell 1** o **inferior a una situació de nivell 4** on s'ha activat el PBEM que disposa dels seus propis mecanismes, la declaració de tancament de la situació d'emergència arriba a la policia local, generalment, per mitjà de l'autoritat o de responsables de la protecció civil que ho comuniquen a la SCO i aquesta al comandament de la policia local amb tasques de responsable de l'actuació d'aquesta o bé directament a aquest últim.

El **comandament responsable** és qui determina la finalització del dispositiu al lloc dels fets, tot i que no de l'actuació complementària, concretament en el recull d'informació que haurà de realitzar la SCO, amb el tancament de la fitxa de l'incident i les seves complementàries. **La SCO recavarà tota la informació** rebuda al llarg de la emergència informará mitjançant els diferents operadors, directament o mitjançant les pròpies unitats de la policia local, del resultat de l'actuació de cadascuna d'elles. Aquesta informació verificarà, modificarà o ampliarà els registres informàtics.

El treball de la policia local no acaba amb el tancament de la situació d'emergència. Aquest treball continua, d'acord amb el mateix protocol d'actuació, amb la **recollida de la informació** efectuada per la SCO, contrastada, ampliada, verificada i, si és el cas, rectificada, pels informes ordinaris i especials efectuats i recollits dels serveis actuants

al lloc dels fets, serveis d'operadors generals i específics (policia, Bombers, serveis municipals, serveis extramunicipals, etc.).

Tot i això, juntament amb les corresponents **inspeccions oculars tècniques policials** efectuades, s'ha de confeccionar l'informe final o les diligències policials corresponents amb l'objectiu d'aportar els suficients elements objectius per a la formació de criteri, per part de qui hagi d'enjudiciar el fet, ja sigui l'autoritat administrativa o judicial.

En definitiva, amb la fi de l'emergència, l'actuació de les policies locals s'ha de desenvolupar per tal de facilitar:

- El **retorn a la normalitat**.
- El restabliment dels **serveis mínims** a la població.
- El restabliment de la **plena operativitat** dels serveis que hi han intervingut.
- La **informació** a la població d'aquesta declaració de finalització.

d) Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM)

1. Marc legal

Les competències en l'atenció sanitària a les víctimes, múltiples o no, de qualsevol accident i origen s'emmarquen dins les que disposa la Llei 15/1990 de 9 de juliol d'Ordenació Sanitària de Catalunya. En el seu article 6, indica que el **Servei Català de la Salut**, compta amb una organització adient, que permet, entre d'altres, la immediatesa en la prestació sanitària urgent, tot creant el **Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM)** amb l'objecte de **donar atenció a les urgències i emergències** mitjançant



Font: Sistema d'Emergències Mèdiques.

la gestió de recursos personals i materials per prestar l'atenció prehospitalària *in situ* i el transport assistit al centre adequat en cada cas, de persones amb malalties crítiques, així com la participació en la gestió dels sistemes d'atenció a l'emergència que estableixi el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Per tal de dur a terme aquestes competències el SEM ha elaborat els seus **plans d'actuació del grup sanitari** per adequar-los allò que determinen els plans d'emergència de la Direcció General de Protecció Civil de Catalunya.

2. Organització del grup sanitari

El SEM ha determinat una **estructura de comandament** aplicable a l'activació de qualsevol pla d'emergències. D'acord als plans de la Direcció General de Protecció Civil de la Generalitat de Catalunya i a l'objecte d'homologació a altres organitzacions es determinen els següents nivells de comandament:

Cap del grup sanitari

Per delegació de la Conselleria de Salut, correspon a la Direcció de Serveis Territorials del Departament de Salut de la demarcació afectada.

Coordinador/a del grup sanitari

La gerència del Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya o òrgan unipersonal equivalent al seu càrrec és qui exerceix aquesta funció.

Cap de l'emergència

El comandament operatiu que determini el SEM en cada cas i d'acord a l'estructura jeràrquica que s'inicia en el territori (cap territorial).

2.1 Centres coordinadors

El **centre coordinador del SEM** compta amb una estructura pròpia per a la gestió de la demanda i mobilització dels recursos. El SEM és el primer esglaó de resposta en cas d'activació de qualsevol pla. Les seves competències específiques són les següents:

Funcions del centre coordinador del SEM
• Requerir i verificar la informació necessària de l'incident.
• Desplegar en primera instància les unitats assistencials operatives.
• Gestionar el trasllat i la distribució d'afectats als centres hospitalaris.
• Gestionar, ordenar i establir els circuits de transmissió de dades de forma única, així com el llistat corporatiu per avisos i notificacions.

2.2 Recursos operatius

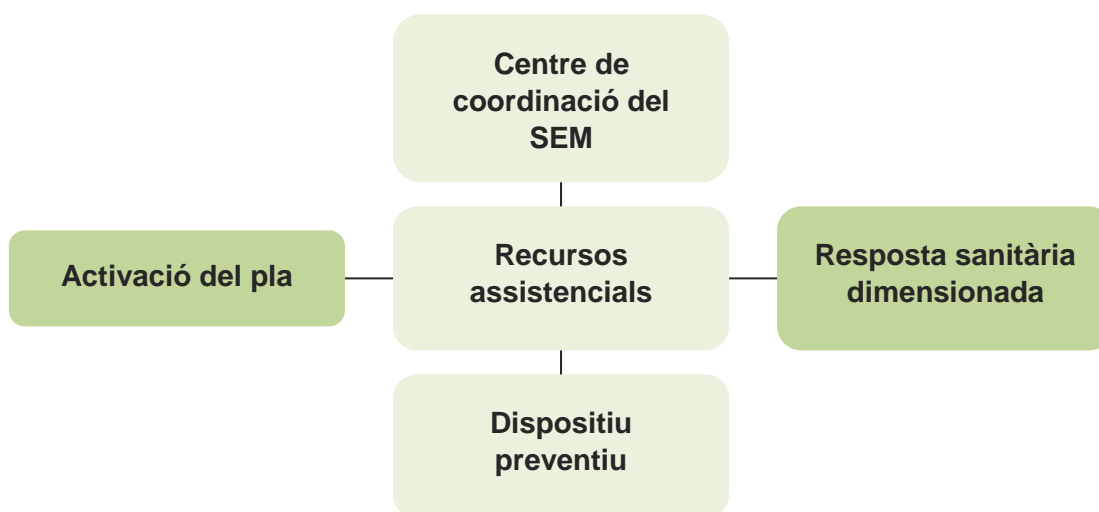
A continuació es detallen els **recursos i estructures operatives** de reducció de conseqüències i de contenció i minimització del risc.

Unitats	Descripció
Unitats d'actuació sanitària	Són grups de recursos sanitaris per a l'atenció de les necessitats assistencials derivades de l'acció directa de l'incident o els seus efectes. Envers a la seva capacitat assistencial han de poder proporcionar valoració d'estat, assistència sanitària bàsica i avançada i trasllat assistit a centres sanitaris.
Unitat de serveis preventius	Estructurats per les unitats de reacció i intervenció, aquests són recursos sanitaris amb capacitat per la prestació d'assistència sanitària integral amb el seu material i equipament específic que els permetrà actuar en les zones de màxim risc i les més properes a la zona d'intervenció. El seu àmbit d'actuació és tot el territori de Catalunya, amb autonomia de permanència <i>in situ</i> per períodes perllongats de temps. Disposen d'elements propis per garantir un sistema de comunicacions, assistència als afectats i suport logístic per l'emergència.
Unitats de transport col·lectiu	Són els grups de recursos sanitaris pel transport d'afectats que no requereixen assistència durant el trasllat, no essent necessària la utilització de llitera. Aquests recursos també es poden utilitzar pel trasllat de personal sanitari.

Unitats	Descripció
Unitats de suport psicològic	Psicòlegs i psicòlogues adscrits al grup sanitari, especialitzats en el tractament de persones sotmeses a situacions d'estrès traumàtic i postraumàtic. Aquests equips proporcionen suport a les persones afectades directa o indirectament, independentment de si són particulars o actuants.
Unitats de suport logístic	Grup de recursos per donar suport que proporciona material sanitari, vehicles i equipaments en cas necessari als recursos assistencials que es troben operant en les diferents zones d'actuació. Es poden desplaçar a qualsevol part del territori català i seran els encarregats de traslladar al lloc de l'incident el personal sanitari per efectuar els relleus en cas de necessitat.

2.3 Model de resposta del SEM

El **model de resposta del SEM** està integrat en els diferents plans de protecció civil:



3. Emergències sanitàries

Definició

Es pot considerar una situació d'**emergència sanitària** aquell succés que incideix en l'ordre natural de les coses on els afectats poden presentar agressions físiques o psíquiques i, a la vegada, es poden evidenciar problemes de salut per les víctimes indirectes.

Aquesta situació pot requerir l'aplicació de **mesures excepcionals** en l'àmbit sanitari per a la població. És per aquest motiu que cal tenir present el control de la població vulnerable i garantir els tractaments inajornables.

3.1 Risc sanitari

El **risc sanitari** és **heterogeni**, ja que hi intervenen diversos agents causals i inclou múltiples tipus de conseqüències. En primer lloc, es pot determinar empíricament mitjançant l'apropament a episodis anteriors d'importància on les principals causes de morbimortalitat van ser els **traumatismes** amb diferents agents causals que van des de la caiguda en alçada i desacceleracions a aixafaments per masses de persones.

També, donada l'heterogeneïtat de l'agent causal es poden trobar **ofegaments, cremades, asfíxies** per inhalacions de fums i lesions per ones expansives d'explosions en els seus diferents graus. Cal considerar també els escenaris d'amenaça **RNBQ** cada cop amb major probabilitat en l'amenaça terrorista.

Definició

Es parla d'**amença RNBQ (radiològica, nuclear, biològica i química)** en casos on, per accidents ens indústries o per un possible atemptat terrorista amb armes químiques o biològiques, la població estigui afectada i sigui precís procedir a la seva descontaminació mitjançant estacions de descontaminació coordinades pel grup sanitari.

Finalment, cal considerar l'**afectació de la salut mental** que pot suposar tant per les víctimes directes com per les indirectes, aquelles que formen part del cercle social de la persona afectada. També per a la societat, en general, pot ser molt difícil la pèrdua de vides humanes de manera traumàtica. El resultat comporta una situació d'afectació i patiment psicològic per estrès traumàtic i post traumàtic que generen reaccions i resultats de llarg tractament.

3.2 Prevenció i planificació del risc sanitari

Per realitzar una bona **prevenció** cal una **identificació** i **avaluació** acurada del risc, però tenir present de no minimitzar-lo i, des del punt de vista pràctic, posar-se en l'escenari pitjor. Per altre banda, el **protocols d'actuació conjunta** amb altres actors, en ajudaran a una bona **planificació**. Això fa necessari un intercanvi d'informació i el sentiment de l'alerta precoç.

La capacitat de resolució immediata per part de les institucions i organismes entrevinents minimitzarà l'impacte de l'**alarma social**.

El **dimensionament** d'aquesta planificació es podrà determinar en funció de:

- Número de persones afectades.
- Risc de l'existència de més afectats per la persistència de l'agent causal o per l'allunyament de l'àrea d'influència.
- Mobilitat dels recursos actuants tot donant especial atenció a les vies d'accés i evacuació de la zona de l'emergència i de les restriccions al tràfic rodat.
- Isocrones als centres hospitalaris de referència.

3.3 Gestió i actuació davant el risc sanitari



Font: SEM.

Per obtenir uns resultats satisfactoris, envers a la **gestió del risc**, caldrà tenir en compte les característiques del succés, la zona d'influència, els mitjans per desplaçar a la zona i les necessitats de tipus mèdic.

Tanmateix, envers a l'**actuació** es fan necessaris la integració en un centre de coordinació, l'enllaç entre responsables operatius del diferent grups actuants, l'adequació dels protocols d'intervenció sanitària i la reutilització de la xarxa en tot l'àmbit de salut.

En el seguiment de l'**evolució del risc** intervindran les accions següents:

Seguiment de l'evolució del risc	
1	Constitució del gabinet de seguiment.
2	Alerta i mobilització dels recursos auxiliars.
3	Control del grau de vulnerabilitat de les persones.
4	Atenció psicosocial als afectats.

Per a la **gestió de la crisi**, en general se prendran les següents iniciatives:



A3.5 Funcions de la protecció civil municipal durant les emergències

1. Funcions principals del municipi en cas d'emergència

La màxima persona responsable de la protecció civil municipal és l'**alcalde o alcaldessa**. Per tant, cal no oblidar que qualsevol decisió ha de ser presa o informada per l'alcaldia.

En una emergència cal preveure els principis generals de l'organització i la manera d'actuar per evitar al màxim la improvisació, així com la coordinació entre les diverses entitats afectades: **activitat, ajuntament, Generalitat**, etc. Cal que prèviament a una emergència tothom conegui quines són les seves competències i quin paper juga en totes les actuacions que es duran a terme.



L'acció pública en matèria de protecció civil té com a finalitat bàsica, amb relació a l'emergència:

- La **planificació de les respostes** davant de situacions de greu risc col·lectiu i les emergències, i també l'estructura de coordinació, les comunicacions, el comandament i el control dels diferents organismes i entitats que actuen en aquestes respostes.
- La **intervenció** per anul·lar les causes i pal·liar, corregir i minimitzar els efectes de les catàstrofes i les calamitats públiques.

Entre d'altres competències, l'alcalde o alcaldessa ha d'assumir les següents responsabilitats:

Responsabilitats de l'alcalde/essa com a director/a del pla municipal

- Declarar l'**activació dels plans de protecció civil d'àmbit municipal** davant qualsevol situació de greu risc col·lectiu, de catàstrofe o de calamitat pública que ho requereixi i, subsidiàriament, l'activació dels plans d'autoprotecció, declarar la seva desactivació si l'evolució de la situació ho permet, i comunicar al conseller d'Interior l'activació i la desactivació dels plans, mitjançant el CECAT.
- Exercir la direcció i el comandament superior i la coordinació i la inspecció de tots els serveis i els recursos afectes al pla municipal activat i de les actuacions que es facin, sense perjudici de les funcions que corresponen al conseller d'Interior en el cas d'activació d'un pla de la Generalitat
- Exercir la direcció superior del centre de coordinació operativa municipal (CECOPAL).

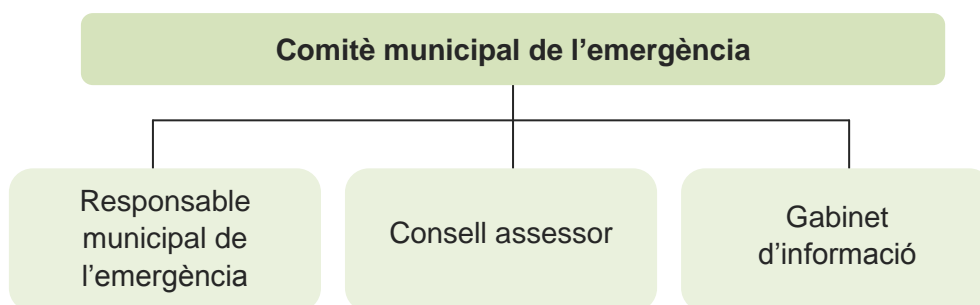
L'article 17 del **Decret 30/2015**, pel qual pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar **mesures d'autoprotecció** i es fixa el contingut d'aquestes mesures, defineix les **funcions dels ajuntaments** i, amb relació a emergències, són les següents:

- **Exigir les modificacions que siguin necessàries per garantir l'autoprotecció**, especialment pel que fa l'evacuabilitat i el confinament en instal·lacions ubicades en zones de risc, en l'informe tècnic previ elaborat per l'ajuntament a les persones titulars de les activitats, establiments o centres d'interès per a la protecció civil local d'establiments afectats per la normativa d'accidents greus.
- Controlar que les persones titulars de les activitats i centres d'interès per a la protecció civil local **introdueixin en el registre electrònic de plans d'autoprotecció les dades especificades** a l'annex IV del Decret, aplicables a la gestió de l'emergència.

2. Principis generals de l'organització i l'actuació

2.1 Funcions del comitè municipal de l'emergència

L'estructura municipal per fer front a les emergències consisteix en el **comitè municipal de l'emergència**, format per les següents entitats:



La persona **responsable municipal de l'emergència** és l'alcalde o alcaldessa o la persona a qui delegui. Si s'activa algun pla de protecció civil municipal l'alcalde o alcaldessa és qui assumeix la direcció del pla.

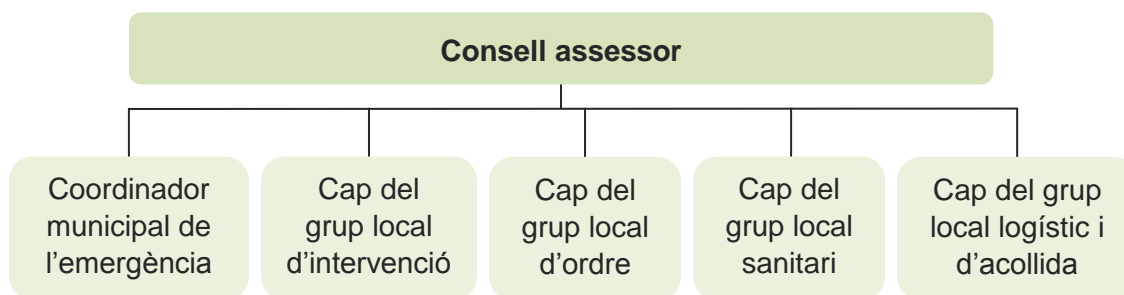
Funcions de la persona responsable municipal de l'emergència

- Declarar l'activació i la desactivació del pla de protecció civil municipal. Informar el CECAT.
- Convocar el comitè municipal d'emergències.
- Constituir i exercir la direcció del CECOPAL.

Funcions de la persona responsable municipal de l'emergència

- Analitzar i valorar la situació.
- Avaluar i determinar els elements vulnerables. Si és convenient, s'haurà de propiciar l'activació dels diversos PAU que ho requereixin.
- Decidir en tot moment, amb el comitè d'emergències, les actuacions més adients per fer front a l'emergència i aplicar les mesures de protecció a la població (avisos, acollida i suport), als béns i al medi ambient.
- Decretar mobilitzacions i expropiació temporal.
- Assegurar el manteniment i l'operativitat del pla de protecció civil municipal.
- Altres funcions depenent del risc.

El **consell assessor** ha d'estar compost pel personal següent:



Les seves **funcions** són:

Funcions del consell assessor municipal

- Assessorar la direcció del pla, l'alcalde/essa.
- Analitzar i valorar la situació, aportar-hi tota la informació i trametre les instruccions de l'alcaldia als seus col·laboradors/ores.

Són funcions del **coordinador o coordinadora municipal de l'emergència** les següents:

Funcions del coordinador/a municipal de l'emergència

- Assessorar la direcció del pla de protecció civil municipal, l'alcalde/essa, directament i com a membre del consell assessor.
- Coordinar les actuacions dels grups locals amb les dels grups del centre de comandament avançat.

Generalment el **gabinet d'informació** està lligat a l'àrea d'alcaldia de l'ajuntament. Les seves **funcions** són:

Funcions del gabinet d'informació municipal

- Centralitzar, coordinar i preparar la informació (elaboració de comunicats, ordres i recomanacions) sobre l'emergència i facilitar-la a la població, en nom del director o directora del pla, a través dels mitjans de comunicació de titularitat pròpia o d'obligada inserció per part dels mitjans de comunicació social. En particular, s'ocupa de les declaracions d'activació del pla en cas d'emergència i en cas d'alerta, i del final de cadascuna.
- Atendre la premsa i donar-li la informació necessària. Orientar la recerca d'informació per part dels mitjans de comunicació social i corregir les informacions errònies.
- Subministrar informació telefònica als familiars de la ciutadania del municipi personalment afectada. Des del gabinet s'ha de portar el control de la informació donada als familiars. S'ha de coordinar amb el grup sanitari, que és l'encarregat de l'atenció psicològica *in situ* als familiars de les víctimes, i del grup logístic i d'acollida que solucionarà tots els aspectes logístics que afectin els familiars: allotjament, trasllat de víctimes, etc.
- Coordinar-se amb la premsa de la Direcció General de Protecció Civil.

2.2 Funcions dels grups locals d'actuació

Són funcions del **grup local d'intervenció**:

Funcions del grup local d'intervenció

- Rebre i notificar, en primera instància, l'existència de l'emergència al control central de bombers corresponent.
- Controlar, reduir o neutralitzar els efectes del risc.
- Efectuar el rescat i salvament de persones i béns.
- Coordinar les seves actuacions amb els altres grups per mitjà del CCA.
- Assessorar la persona responsable municipal de l'emergència de l'evolució de la situació a temps real.

Són funcions del **grup local d'ordre i d'avisos a la població**:

Funcions del grup local d'ordre i avisos a la població

- Rebre i notificar en primera instància i de manera immediata l'existència de l'emergència al seu centre receptor d'alarmes i, si escau, als controls centrals de la resta de grups d'actuació (Bombers, Mossos, SEM, etc.).
- Avisar i informar la població afectada i, en particular, els elements especialment vulnerables.

Funcions del grup local d'ordre i avisos a la població

- Comunicar a la població les mesures que hagi d'adoptar, i assegurar l'aplicació.
- Executar les mesures de protecció sobre els elements vulnerables: coordinar i executar l'evacuació o l'allunyament de la població, d'acord amb les indicacions del director o directora del pla i assegurar-ne l'aplicació. Coordinar les tasques.
- Efectuar la relació de persones afectades (evacuades).
- Garantir la seguretat ciutadana a la zona del risc.
- Garantir que els grups d'actuació puguin actuar sense cap impediment.
- Garantir el control d'accessos i la vigilància viària de les zones afectades.
- Garantir el control de trànsit d'accés dels components dels grups a la zona de l'emergència. Especialment, senyalitzar i guiar els actuants cap al centre de comandament avançat i a l'àrea sanitària.
- Coordinar les seves actuacions amb els altres grups a través del CCA.
- Informar la persona responsable municipal de l'emergència de l'evolució de la situació a temps real.

Són funcions del **grup local sanitari**:

Funcions del grup local sanitari

- Informar-se de la situació sanitària en l'àrea d'emergència.
- Establir i controlar l'àrea sanitària en una zona adequada i segura a prop del lloc de l'emergència, d'acord amb la persona responsable del centre de comandament avançat.
- Prestar assistència sanitària in situ.
- Classificar, estabilitzar i evacuar les persones ferides.
- Organitzar la infraestructura de recepció hospitalària.
- Coordinar el trasllat de les persones ferides als centres hospitalaris receptors.
- Conèixer l'estat i la ubicació de les persones afectades.
- Identificar víctimes en primera instància en col·laboració amb els serveis corresponents.
- Controlar els brots epidemiològics (contaminació de les aigües, els aliments, vacunacions massives, etc.).
- Cobrir les necessitats farmacèutiques.
- Vigilar i controlar la potabilitat de les aigües i higiene dels aliments.
- Col·laborar amb els grups d'intervenció tot prestant primers auxilis a les persones sepultades, atrapades o aïllades afectades.

Funcions del grup local sanitari

- Prestar atenció psicològica a les persones afectades i familiars.
- Realitzar tasques de salut pública.
- Coordinar les seves actuacions amb els altres grups a través del CCA.
- Informar la persona responsable municipal de l'emergència de l'evolució de la situació a temps real.

Són funcions del **grup local logístic i d'acollida**:

Funcions del grup local logístic i d'acollida

- Gestionar els recursos i mitjans municipals (públics i privats) per posar-los a disposició dels grups.
- Funció logística municipal i gestió dels serveis bàsics municipals (serveis municipals d'aigua, de recollida d'escombraries, etc.). A més, organitzar i dirigir les accions i treballs a realitzar per restablir els serveis bàsics municipals.
- Donar suport a la constitució del CCA.
- Subministrar material lleuger i pesant de treball i transport.
- Donar suport a l'abastament de queviures per al personal dels grups i combustible per als vehicles i les màquines.
- Assegurar el subministrament d'aliments, medicaments i serveis bàsics, en general, a la població.
- Preparar els llocs d'acollida en cas d'evacuació i, si escau, els llocs que han de restar confinats. Acollir la població i gestionar l'acollida: allotjament, proveïment d'aliments, control, serveis socials del personal del mateix municipi.
- Gestionar la recepció, l'avituellament i el control del voluntariat, tant del mateix municipi com de fora.
- Garantir les comunicacions entre els centres operatius, CECAT, CECOPAL, CCA, etc.
- Establir sistemes complementaris alternatius de comunicacions on sigui necessari.
- Donar suport tècnic.
- Coordinar les seves actuacions amb els altres grups a través del CCA.
- Informar la persona responsable municipal de l'emergència de l'evolució de la situació a temps real.

3. Activació de plans d'emergència

Els plans d'emergència municipals s'activen davant de les situacions següents:

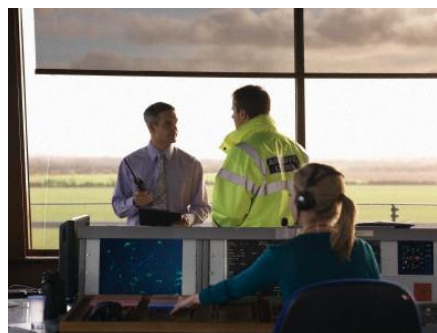
Casos d'activació dels plans d'emergències municipals	
Alerta	<ul style="list-style-type: none"> • Quan el CECAT informa de l'activació d'un pla autonòmic en fase d'alerta a la zona on es troba el municipi. • Davant una emergència de petites dimensions que pot ser controlada amb els mitjans propis i que no comporta cap mena de perill per a persones i béns. • Al final d'una situació d'emergència, mentre es realitzin les tasques que permetin el retorn a la normalitat.
Emergència	<ul style="list-style-type: none"> • Quan el CECAT informa de l'activació d'un pla autonòmic en fase d'emergència a la zona on es trobi el municipi. • Quan s'està produint una emergència important en el municipi i comporta, o pot comportar per a la seva evolució, un greu risc per al municipi.

Per tant, els criteris d'activació poden resumir-se com es presenta al següent quadre:

Succés	Nivell d'activació
Situació de risc important per al medi ambient.	Emergència
Situació de risc que afecta a la població.	Emergència
Accident o situació d'emergència sense afectació a la població.	Alerta / Emergència
Previsió de risc important a curt termini.	Alerta
Pànic, desordre ciutadà per amenaça de risc.	Alerta

3.1 Procediments d'activació

En funció dels nivells i criteris que s'estableixen, l'alcalde o alcaldessa activarà el pla de protecció civil municipal mitjançant el procediment establert, directament, o a proposta de la direcció del pla d'àmbit autonòmic.



En el cas que s'activi el pla autonòmic, la **interfase** entre aquest pla i el pla de protecció civil municipal queda definida a partir del següent procediment:

Interfase entre el pla autonòmic i el pla municipal	
1	Trucada al CECAT que informa o confirma l'activació del pla.
2	Dependència de les funcions de la persona responsable de l'emergència i del comitè de direcció tal com estan plantejades quan es produeix l'activació del pla autonòmic. Coordinació amb la direcció del pla autonòmic.
3	Configuració dels grups actuants locals establerts, adaptada a l'activació del pla autonòmic amb la integració dels grups d'actuació locals en els grups actuants del pla autonòmic i la coordinació amb la resta del grup.

En produir-se l'**activació del pla**, s'ha de procedir a prendre les següents actuacions:

Actuacions en cas d'activació del pla
• Constitució del comitè d'emergències.
• Avís d'activació als caps dels grups locals. Normalment s'ha de fer a través d'una trucada i d'un fax de confirmació si escau.
• Constitució dels grups actuants locals.
• Constitució del CECOPAL.
• Informació a la població sobre l'activació del pla de protecció civil municipal i de les mesures de protecció a seguir.
• En cas de ser constituït el CCA, establiment d'un contacte permanent.
• Mobilització de mitjans i recursos assignats al pla.
• Activació dels plans d'autoprotecció de la zona afectada.

Aquestes accions es concreten en **cas d'alerta o emergència** de la forma següent:

Accions en cas d'activació del pla	
Alerta	Suposa l'avís al consell assessor de l'emergència. A criteri de l'alcaldia es pot mobilitzar el grup local d'intervenció .
Emergència	Suposa la convocatòria del consell assessor de l'emergència al CECOPAL i la mobilització dels grups actuants establerts en el pla.

3.2 Procediments d'actuació

En el cas d'activació en alerta o avís el municipi inicia el seu **protocol d'actuació** segons el tipus d'emergència. Segons el risc seran diferents procediments, com es pot observar amb els exemples següents:

Exemple

- En el cas de risc de **pluges** o bé **inundacions** es revisen els punts crítics com els guals, rieres, torrents, desguassos de vials principals, carreteres i camins.
- En el cas de risc d'**incendi forestal** es revisen els punts d'aigua (dipòsits, basses) es fa una vigilància més important en les zones forestals properes a urbanitzacions, àrees de lleure.
- En el cas de risc de **nevades** i/o **glaçades** es tanquen els regs automàtics, especialment els de rotondes i zones properes a carrers principals, carrers amb pendents, etc. Es facilita l'accés al lloc on hi ha la sal i la maquinària necessària per treure la neu i escampar la sal.

Una vegada activat el pla i constituït el consell assessor, el CECOPAL i els grups locals, la direcció del pla de protecció civil municipal ha de mantenir contacte amb el CECAT, el CCA i amb les persones responsables dels PAU corresponents.

4. Valoració de la informació en emergències de protecció civil

4.1 Coordinació amb la persona titular de l'activitat

Els **ajuntaments han de controlar** que les persones titulars de l'activitat i centres d'interès per la protecció civil local indiquin en el pla d'autoprotecció les dades aplicables a la gestió de l'emergència.

Per a què els **plans d'autoprotecció** puguin preveure les emergències que es poden produir en unes instal·lacions, centres o establiments, s'han de fonamentar en una **anàlisi de risc** i l'han d'incloure al document juntament amb la relació de coordinació amb els plans territorials, especials i específics que els afectin.

Per això, una de les obligacions generals de la persona titular de l'activitat i del personal de l'activitat o centre és **introduir les dades sobre l'anàlisi de risc de l'activitat** i d'altres aplicables a la gestió de l'emergència. Aquestes dades han de ser suficients per possibilitar la integració del pla d'autoprotecció en altres plans de protecció civil d'àmbit superior.

Tal com s'indica en l'annex II del Decret 30/2015 d'autoprotecció, el pla d'autoprotecció ha d'incloure un **manual d'actuació** que ha de garantir almenys les següents dades:

Manual d'actuació dels plans d'autoprotecció	
1	Detecció de l'emergència.
2	Alarma als equips actuants interns i l'alarma als ocupants.
3	Avís , la sol·licitud i la recepció dels serveis externs d'ajuda.
4	Confinament o l' evacuació , segons la tipologia de l'emergència.
5	Informació de l'emergència a totes aquelles persones que poguessin estar exposades al risc.
6	Intervenció coordinada.

A més, al document 1 del pla d'autoprotecció s'identifiquen les **dades de contacte en cas d'emergència**: telèfons, faxes, correu electrònic, persona interlocutora de contacte en cas d'emergència. A l'annex II s'han d'incloure els **formularis per a la gestió de les emergències**, és a dir, els models de comunicats establerts per a l'avís extern en cas d'emergència, així com altres dels quals disposi l'activitat.



4.2 Comunicacions durant l'emergència

En el cas de produir-se un accident o emergència en les instal·lacions incloses dins l'àmbit d'aplicació del Decret d'autoprotecció, la persona titular de l'activitat o la persona que especifiqui el seu pla d'autoprotecció ha de **comunicar-ho i informar a les autoritats competents**. Aquesta obligació de comunicació i informació ha d'estar recollida al pla d'autoprotecció i la informació facilitada a les autoritats competents ha de ser com a mínim, la següent:

1. Comunicació immediata al Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya

2. Comunicació immediata al CECAT

Aquesta comunicació serà obligatòria per a les activitats i centres d'interès per a la protecció civil de Catalunya, d'acord amb l'Annex I epígrafs A i B del Decret d'autoprotecció i serà complementada, amb la màxima celeritat possible, a través del **correu electrònic** així com mitjançant altres sistemes adients que es puguin establir en un futur. La comunicació ha de contenir les dades següents:

- Nom i emplaçament de la instal·lació i indicacions complementàries per a la seva localització immediata.
- Descripció i abast del sinistre i estimació dels seus efectes a l'interior i a l'exterior de l'establiment.
- Les mesures adoptades i previstes.
- Les mesures de recolzament de l'exterior sol·licitades per al control de l'accident i atenció a les persones afectades.
- La informació complementària que el comunicat consideri que pot facilitar el control de l'accident.

3. Comunicació immediata al CRA municipal o al CECAT

En el cas de les activitats i centres d'interès per a la protecció civil local, cal la comunicació immediata al **CRA municipal** o el **CECAT** en cas de no existir CRA i si no s'ha constituït el CECOPAL. Aquesta comunicació ha de contenir les mateixes dades que les especificades en el punt anterior.

Les **funcions** bàsiques del CRA són les següents:

Funcions dels centres receptors d'alarma
• Notificar qualsevol alarma a Bombers.
• Rebre la notificació de l'alarma i trametre-la.
• Valorar, segons el protocols establerts, la importància de l'alarma.
• Posar en marxa el avisos d'activació del pla de protecció civil municipal.
• Informar-se, en els primers moments, de la marxa de l'emergència.

D'acord amb els seus mitjans i amb la gravetat de l'emergència (segons allò que estableixin els seus plans de protecció civil), el **municipi** ha de valorar la necessitat i conveniència de fer l'avis corresponent al CECAT i d'**activar el seu pla municipal**.

A banda de la comunicació inicial, en tot cas i independentment que s'activi o no el corresponent pla de protecció civil, aquestes activitats han de mantenir un **flux d'informació amb el CECAT o el CECOPAL mentre duri l'emergència**.

Posteriorment a l'emergència, **el municipi i/o els grups actuants informaran a l'activitat dels passos a seguir**.

**Institut de
Seguretat Pública
de Catalunya**



Ctra. C17 Barcelona - Ripoll, km 13,5
08100 Mollet del Vallès (Vallès Oriental)
Tel. 93 567 50 00
Fax 93 567 50 30



Generalitat
de Catalunya
**Departament
d'Interior**

Amb la col·laboració de la
Direcció General de Protecció Civil