

### III. Otras Resoluciones

#### CONSEJERIA DE PRESIDENCIA Y TRABAJO

*ORDEN de 22 de febrero de 1999, por la que se aprueba la exención de la plaza de Secretaría-Intervención para la Mancomunidad de Riberos del Tajo.*

La Junta de la Mancomunidad de Riberos del Tajo ha tramitado el oportuno expediente para solicitar la exención de la plaza de Secretaría-Intervención de la citada Mancomunidad.

En la tramitación del expediente se ha cumplido lo preceptuado en el artículo 4 - 1.º del Real Decreto 1732/1994, informando favorablemente la Diputación Provincial de Cáceres.

La aprobación de los expedientes de exención de la plaza de Secretaría-Intervención de las Corporaciones Locales es competencia de la Consejería de Presidencia y Trabajo de la Junta de Extremadura, en virtud del artículo 161 del Real Decreto Legislativo 781/1986.

Examinado el expediente instruido al efecto, se observa que se han cumplido los requisitos exigidos en el Real Decreto 1732/1994, de 29 de julio.

La exención solicitada supondrá una mejora en la prestación del servicio, que de acuerdo con lo previsto en el artículo 4 - 3.º del citado Real Decreto 1732/1994, se prestará en régimen de acumulación.

Por todo ello, en base a lo establecido en el artículo 4 del Real Decreto 1732/1994, de 29 de julio, y artículo 161 del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, modificado por Real Decreto Legislativo 2/1994, de 25 de junio, y en virtud de las atribuciones conferidas.

#### D I S P O N G O

ARTICULO 1.º - Aprobar la exención de la plaza de Secretaría-Intervención de la Mancomunidad de Riberos del Tajo.

ARTICULO 2.º - Que se comunique la presente Orden al Ministerio para las Administraciones Públicas.

Mérida, a 22 de febrero de 1999.

El Consejero de Presidencia y Trabajo,  
VICTORINO MAYORAL CORTES

*RESOLUCION de 17 de febrero de 1999, de la Secretaría General Técnica, por la que se da publicidad al Convenio de Colaboración entre la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura y el Instituto Nacional de la Salud para la puesta en funcionamiento de un Sistema de Urgencias y Emergencias Sanitarias en Extremadura.*

Habiéndose firmado el día 20 de octubre de 1998 un Convenio de Colaboración entre la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura y el Instituto Nacional de la Salud para la puesta en funcionamiento de un Sistema de Urgencias y Emergencias Sanitarias en Extremadura, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.º del Decreto 1/1994, de 25 de enero, sobre creación y funcionamiento del Registro General de Convenios de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

#### R E S U E L V O

La publicación en el Diario Oficial de Extremadura del citado Convenio que figura como Anexo de la presente Resolución.

Mérida, 17 de febrero de 1999.

La Secretaria General Técnica,  
VIOLETA ALEJANDRE UBEDA

#### A N E X O

Convenio de Colaboración entre la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura y el Instituto Nacional de la Salud para la puesta en funcionamiento de un Sistema de Urgencias y Emergencias Sanitarias en Extremadura

En Mérida, a 20 de octubre de 1998

#### R E U N I D O S

De una parte, el Excmo. Sr. D. Guillermo Fernández Vara, Consejero de Bienestar Social de la Junta de Extremadura, en virtud de la competencia asumida en materia de sanidad, según lo dispuesto en el artículo 8.6 del Estatuto de Autonomía, aprobado mediante Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, y autorizado para suscribir el

presente convenio en virtud del Acuerdo adoptado por el Consejo de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De otra, el Ilmo. Sr. D. Alberto Núñez Feijoo, Presidente ejecutivo del Instituto Nacional de la Salud (INSALUD), Organismo perteneciente al Ministerio de Sanidad y Consumo, actuando en nombre y representación del mencionado Instituto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10, párrafo 1.º, del Real Decreto 1893/1996, de 2 de agosto, y al amparo del Acuerdo adoptado por el Consejo de Ministros el 21 de julio de 1995, por el que se delegan las competencias para la celebración de Convenios de Colaboración con las Comunidades Autónomas.

#### E X P O N E N

I.—Que la Comunidad Autónoma de Extremadura está formada por dos Provincias con 382 municipios, a los que han de agregarse cerca de un centenar de núcleos de población con muy diferente entidad poblacional, que en su conjunto soportan una gran dispersión geográfica. Con una población de 1.070.244 habitantes (Padrón de 1996), tiene una densidad de población de 25,12 habitantes/km<sup>2</sup> muy por debajo de los 77,25 habitantes/km<sup>2</sup> de la media nacional, o los 144 habitantes/km<sup>2</sup> de media europea.

El 46,9% (179) de los municipios de Extremadura tienen menos de 1.000 habitantes, y acogen al 8,8% de la población. En los municipios mayores de 10.000 habitantes, que representan un 3,4% (13) de los municipios, vive el 42,3% de la población y en los municipios de 1.000 a 10.000 habitantes, un 49,7% (190) acogen al 48,9% de la población.

II.—Que la situación de la Comunidad Autónoma de Extremadura en lo que se refiere a la atención sanitaria de urgencias, se lleva a cabo en dos niveles claramente diferenciados y separados, el hospitalario y el extrahospitalario. En los hospitales la atención se realiza por medio de dispositivos específicos, apoyados por especialistas y en el nivel extrahospitalario a través del personal de los Equipos de Atención Primaria. En líneas generales existe un servicio de urgencias hospitalario en cada Área de Salud y un Punto de Atención Continuada en cada Zona de Salud.

III.—Que existen dispositivos de transporte sanitario terrestre gestionados por el INSALUD, a través de conciertos con empresas y sociedades privadas encaminándose las líneas de gestión hacia conciertos sobre canon fijo que garanticen la existencia de una red de ambulancias para el transporte urgente que sea suficiente.

IV.—Que existe un dispositivo de transporte sanitario urgente aéreo,

a través de un helicóptero sanitario concertado por la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura, con base de operaciones en el Hospital de Don Benito-Villanueva.

V.—Que según los datos recogidos por el Instituto Nacional de Estadística, durante 1994 en Extremadura, se produjeron un total de 10.121 defunciones, de las que 2.820, o sea un 27'87% lo fueron por causas susceptibles de atención por un dispositivo de urgencias y emergencias específica. Así,

- Por infarto agudo de miocardio: 943 defunciones (9'32%).
- Por enfermedades cerebrovasculares: 1.589 defunciones (15'70%).
- Por envenenamiento: 9 defunciones (0'09%).
- Por accidentes de tráfico: 157 defunciones (1'55%).
- Por otros accidentes: 122 defunciones (1'21%).

VI.—Que el Plan de Salud de Extremadura establece entre sus objetivos el disponer de un «Plan de Atención Sanitaria de Urgencias y Emergencias en Extremadura», marco orgánico y funcional donde establecer las medidas más idóneas, utilizar los recursos humanos y materiales necesarios para prevenir y mitigar los efectos contra la salud producidos por cualquier situación de urgencia, emergencia médica o catástrofe, así como el esquema de coordinación de las autoridades y organismos que intervienen.

Asimismo, contempla entre otras actuaciones, la de establecer una red única de Urgencias y Emergencias Sanitarias, la instalación de un único teléfono de acceso a urgencias sanitarias, la puesta en marcha de un «Centro Coordinador de Urgencias» y la de promover y regular la formación de todos y cada uno de los profesionales implicados en el Sistema.

VII.—Que entre los objetivos del INSALUD, recogidos en el Plan Estratégico se encuentra la extensión del 061 a todas las Comunidades Autónomas. En concreto para el año 1998, según se contempla en el Presupuesto de dicho Organismo, específicamente en la memoria del mismo figura extender el número único de urgencias y emergencias 061 a cuatro Comunidades Autónomas, entre las que se encuentra la de Extremadura.

Dicha actuación conlleva, según consta en la Memoria Anexa al Presupuesto de 1998, la implantación de un Centro Coordinador de Urgencias Médicas con su correspondiente plantilla orgánica. Con cargo a los presupuestos correspondientes al Programa 2121, Atención Primaria de Salud, se desarrollarán las actuaciones contempladas en el presente Convenio a través de la Gerencia de Atención Primaria de Badajoz, hasta que se constituya un Centro de Gasto específico responsable de todas las urgencias y emergencias de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

VIII.—Que la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura, en colaboración con la Presidencia Ejecutiva del INSALUD, como responsable de la asistencia sanitaria a la Comunidad Autónoma de Extremadura, desean cooperar en la atención de las urgencias y emergencias, llevando a cabo cuantas actuaciones sean necesarias para los fines que se pretenden y en cumplimiento de los objetivos del Plan de Salud de Extremadura 1997-2000.

Que los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura de 1998, en su Sección 14, Servicio 04, Programas 412.<sup>a</sup> y 413.<sup>a</sup> respectivamente, se contemplan las partidas presupuestarias correspondientes a los compromisos económicos adquiridos por la Consejería de Bienestar Social con la firma del presente Convenio de Colaboración.

Por lo expuesto, los Organismos antes mencionados, con capacidad para el otorgamiento de este acto, acuerdan formalizar el presente Convenio de Colaboración que quedará regido por las siguientes

#### C L A U S U L A S

PRIMERA.—Objeto del Convenio

Constituye el objeto del presente Convenio, la creación de un sistema de coordinación y atención de las urgencias y emergencias sanitarias en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

SEGUNDA.—Descripción del Sistema de Coordinación y Atención de Urgencias y Emergencias Sanitarias

El Sistema estará formado por:

- Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias Sanitarias de Extremadura.
- Puntos de Atención continuada (en adelante PAC), para la atención de urgencias extrahospitalarias.
- Servicios de Urgencias de los Hospitales
- Servicios de Emergencias
- Red de transporte sanitario urgente.

El acceso de los usuarios a la prestación sanitaria de urgencias y emergencias podrá ser realizado de la siguiente forma:

- Acudiendo directamente a los PAC de los Centros de Salud.
- Acudiendo a los diferentes Servicios de Urgencias Hospitalarias.
- A través del teléfono 061, número del Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias Sanitarias de Extremadura (en adelante C.C.U.E.S.Ex.)

2.1. CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS DE EXTREMADURA (C.C.U.E.S.Ex.)

El C.C.U.E.S.Ex. canalizará y coordinará todos los recursos asisten-

ciales en materia de urgencias y emergencias sanitarias. Este Centro es el eje del funcionamiento de todo el sistema.

Su horario de funcionamiento serán las 24 horas del día los 365 días del año, siendo su ámbito de actuación toda la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En este Centro se recibirán todas las llamadas que requieran asistencia sanitaria urgente, siendo derivadas de forma automática en base a la carga de trabajo de cada línea y atendidas por los teleoperadores del Centro, los cuales tras realizar unas breves y sencillas preguntas de acuerdo con un programa informático establecido al efecto, resuelvan directamente las consultas no sanitarias y deriven la demanda sanitaria urgente a un Médico Regulador, quien resolverá un determinado número de llamadas con un consejo telefónico y, en caso necesario, decidirá el envío de recursos móviles.

El C.C.U.E.S.Ex. se mantendrá en continua y directa comunicación con otras instituciones implicadas en las urgencias y emergencias como: Policía Nacional, Policía Local, Guardia Civil, Bomberos, Cruz Roja, Protección Civil, Dirección General de Tráfico, etc., mediante emisoras de radio y/o teléfonos punto a punto o cabeza-cola.

Los recursos móviles (Servicio de Emergencias, Transporte Sanitario, etc.) realizarán la intervención «in situ» y decidirán la forma más conveniente para resolver el problema de salud del paciente.

El C.C.U.E.S.Ex. estará compuesto por un Director Médico, Médicos Reguladores y Teleoperadores, precisando de instalaciones independientes y dotación informática, telefónica, radiocomunicaciones, grabación, etc.

Se realizarán programas específicos de formación continuada para el personal que preste sus servicios en este Centro.

2.2. PUNTOS DE ATENCION CONTINUADA DE LOS CENTROS DE SALUD

En el nivel de la atención primaria, la asistencia sanitaria urgente se prestará las 24 horas del día los 365 días del año.

Durante el periodo de asistencia sanitaria del Equipo de Atención Primaria establecido de conformidad con el Decreto 67/1996, de 21 de mayo, cada profesional médico y enfermero se hará cargo de las urgencias que surjan de la población asignada al mismo.

Durante el periodo de atención continuada, las urgencias serán atendidas por los profesionales que realicen los correspondientes turnos de atención continuada, estando ubicados en sus correspondientes Puntos de Atención Continuada (PAC).

Se establecerán programas específicos de formación continuada pa-

ra todo el personal que participe en los turnos de atención continuada de los Centros de Salud de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

### 2.3. SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITALARIOS

En el nivel de Atención Especializada, la asistencia sanitaria urgente se prestará las 24 horas del día los 365 días del año, a través de los Servicios de Urgencia Hospitalarios. Durante su horario de funcionamiento se atenderán las urgencias por parte de los profesionales de los Servicios de Urgencias, apoyados por los correspondientes especialistas.

Existirá al menos un Servicio de Urgencias en cada una de las Áreas Sanitarias, estableciéndose programas específicos de formación continuada para el personal que trabaje en estos Servicios.

### 2.4. SERVICIOS DE EMERGENCIAS

Con objeto de hacer frente a múltiples situaciones de urgencias y emergencias con una alta morbi-mortalidad (por ejemplo cardiopatía isquémica, politraumatismos, patología vascular y vásculo-cerebral, intoxicaciones, etc.) y que en muchos casos la mortalidad que se produce pudiera ser evitable con la oportuna asistencia sanitaria «in situ» por personal especializado y un adecuado transporte asistido, se crearán los Servicios de Emergencias.

Estos Servicios se ubicarán en aquellas localidades que cumplan los criterios establecidos al efecto.

Su horario de funcionamiento serán las 24 horas del día los 365 días del año, y la forma de acceso será a través del número de teléfono 061 (C.C.U.E.S.Ex.) dando la orden de asistencia, en cualquier caso, el Médico Regulador del Centro Coordinador.

Cada Servicio de Emergencia estará dotado de personal cualificado, altamente formado y entrenado en la asistencia de urgencias y emergencias, contando de forma permanente como mínimo con un médico, un enfermero y un conductor, así como de una ambulancia asistencial tipo «UVI-Móvil».

Se establecerán programas específicos de formación continuada para el personal que trabaje en estos Servicios.

### 2.5. TRANSPORTE SANITARIO URGENTE

El transporte sanitario urgente de la Comunidad Autónoma de Extremadura será terrestre y aéreo.

El transporte terrestre urgente estará constituido por las UVI-Móviles de los Servicios de Emergencias y una amplia red de ambulan-

cias asistidas tipo «UVI-Móviles» y ambulancias convencionales distribuidas por toda la geografía de Extremadura.

El transporte sanitario aéreo urgente estará constituido al menos por un helicóptero sanitario.

Todo el transporte sanitario urgente dependerá del C.C.U.E.S.Ex., siendo de su responsabilidad la movilización de los recursos.

TERCERA.—Obligaciones de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura

3.1. Facilitar un local para la ubicación del Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias Sanitarias de Extremadura.

3.2. Financiar el Plan Básico de Montaje del C.C.U.E.S.Ex. (Dotación de sistemas informáticos, sistema de comunicaciones telefónicas, red de radiocomunicaciones, sistemas de grabación, mobiliario, etc.). Las características técnicas se recogen en el Anexo I del presente Convenio.

3.3. Financiación anual de teleoperadores del C.C.U.E.S.Ex.

3.4. Financiación de los Cursos de Formación para los Médicos Reguladores del C.C.U.E.S.Ex. y de los médicos, enfermeros y conductores de los Servicios de Emergencias.

3.5. Financiación de la campaña de presentación y publicidad del Sistema de Urgencias y Emergencias de Extremadura.

3.6. Financiación del transporte sanitario urgente aéreo mediante helicóptero UVI emplazado en el Hospital del INSALUD de Don Benito.

CUARTA.—Obligaciones del Insalud

4.1. Financiación de las obras necesarias para acondicionar el local destinado al C.C.U.E.S.Ex.

4.2. Financiación anual de los gastos corrientes del C.C.U.E.S.Ex. (Director Médico, Médicos Reguladores, Auxiliares Administrativos, mantenimiento de los sistemas de informática, de telecomunicaciones, de radiocomunicaciones, de grabación, etc.)

4.3. Financiación de los Cursos de Formación continuada del personal de los PAC de los Centros de Salud y de los Servicios de Urgencia Hospitalarios.

4.4. Financiación de los PAC de las urgencias extrahospitalarias que se atienden en los Centros de Salud y de los Servicios de Urgencia Hospitalarios.

4.5. Financiación de los Servicios de Emergencias.

4.6. Selección de personal para cubrir los puestos de Director Mé-

dico, Médicos Reguladores, Médicos y Enfermeros de los Servicios de Emergencias.

#### 4.7. Financiación del transporte sanitario urgente terrestre.

### QUINTA.—Desarrollo del Convenio

5.1. En el primer semestre de 1998, se desarrollará la obra civil necesaria para la instalación del C.C.U.E.S.Ex. en Badajoz y en el segundo semestre de dicho año, se procederá a efectuar el equipamiento y montaje del Centro, la formación de profesionales, la selección del personal y la primera fase de la campaña publicitaria; antes de enero de 1999, empezará a funcionar el primer Servicio de Emergencias de Badajoz.

Hasta completar la red de Servicios de Emergencias, se implantarán dos por año, priorizando poblaciones en función del número de habitantes y la dispersión geográfica.

5.2. Sin perjuicio de la necesaria coordinación funcional de todo el dispositivo de urgencias y emergencias, que corresponde al Director del mencionado Centro, el personal que participe en cualquier acción que se derive del presente Convenio, continuará bajo la dependencia de la institución con la que tiene establecida su relación laboral, independientemente de estar prestando sus servicios fuera de la institución a la que fue asignado. Si en la realización de una actividad o proyecto interviene personal que preste servicios a instituciones distintas a las partes que firman el presente Convenio, éste continuará siempre bajo la dependencia de dicha institución, por lo que su intervención no originará relación de carácter laboral.

### SEXTA.—Coordinación con otros sistemas de alerta

En el marco del presente Convenio ambas Administraciones firmantes estudiarán las fórmulas de colaboración más idóneas para la futura Coordinación del Sistema de Urgencias y Emergencias Sanitarias de Extremadura (061) con otros dispositivos o sistemas de alerta rápida existentes o que se puedan crear en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

### SEPTIMA.—Comisión de Seguimiento

7.1 Se constituirá una Comisión de Seguimiento que asegure la coordinación entre las Administraciones y vele por que se cumplan las actuaciones reflejadas en el presente Convenio.

7.2 La Comisión revisará periódicamente la información suministrada, emitirá propuestas, y establecerá los controles que sean precisos. Las reuniones recogerán en Acta lo tratado reuniéndose con

una periodicidad semestral, convocándose a instancias de cualquiera de las partes.

7.3 La Comisión, de naturaleza paritaria, estará integrada por cuatro representantes de la Consejería de Bienestar Social de la Junta de Extremadura y cuatro del Instituto Nacional de la Salud.

7.4 Corresponderá la Presidencia de la Comisión, al miembro que designe, por una parte el Consejero de Bienestar social, y por otra el Presidente Ejecutivo del INSALUD, alternándose por años naturales. El Presidente de dicha Comisión, no dirimirá con su voto los posibles empates, debiéndose adoptar acuerdos siempre por mayoría.

7.5 Corresponderá a la Comisión de Seguimiento establecer:

- Cronograma de actuaciones.
- Ubicación de los Servicios de Emergencias.
- Definir el contenido de la campaña publicitaria que será única y de carácter institucional para ambas Administraciones.
- Servir de instancia coordinadora con los demás sectores implicados en las acciones del Sistema de Urgencias y Emergencias en Extremadura.
- Conocer e informar los protocolos de actuación relativos a las alertas sanitarias y de catástrofes.
- Aquellas otras actividades que sean precisas para el mejor desarrollo del presente Convenio.

### OCTAVA.—Duración

El presente Convenio tendrá validez desde el día de la fecha hasta el día 31 de diciembre de 1998.

El Convenio se entenderá prorrogado por años naturales, salvo denuncia expresa de alguna de las partes, con tres meses de antelación a la fecha de su vencimiento.

### NOVENA.—Disposición final

Cualquier asunto no dispuesto explícitamente en el presente Convenio, quedará regulado por la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

La resolución de cualquier cuestión litigiosa que pudiera surgir en la interpretación y cumplimiento del Convenio, se residenciará en el Orden Jurisdiccional de lo Contencioso-Administrativo estatal.

El presente Convenio se publicará en el Boletín Oficial del Estado y en el Diario Oficial de Extremadura.

Y, en prueba de conformidad, firman el presente Acuerdo, en la fecha y lugar que figuran en el encabezamiento.

El Consejero de Bienestar Social de La Junta de Extremadura, GUI-LLERMO FERNANDEZ VARA.

El Presidente Ejecutivo del Instituto Nacional de la Salud, ALBERTO NUÑEZ FEIJOO

## A N E X O I

### CARACTERISTICAS TECNICAS DEL PLAN BASICO DE MONTAJE. C.C.U.E.S.Ex.

#### SOLUCION SISTEMA 061

Sistema desarrollado como integración de:

» Sistema digital de comunicaciones

#### ACDLAN

Plataforma de arquitectura distribuida  
Abierto, orientado a estándares (integración CTI)  
Flexible

- En topología
- En configuración
- En funcionalidad
- En redundancia/dualidad

Capacidad de evolución

#### SISTEMA RADIO

Admite cualquier tipo de modulación y tipo de radio (UHF, VHF, etc.), permitiendo:

- Cambio de canal
- Generación/Decodificación selectiva (CCIR, ZVEI, DTMF, etc.)
- Scanner
- Subtonos CTCSS, Secrefonía

Control serie sobre los equipos

#### SISTEMA DE INFORMACION

CAD Aplicativo de Coordinación y despacho de Urgencias 061

- Independencia de plataforma hardware
- Sistemas Operativos abiertos: UNIX, WINDOWS 95 o NT
- Operación en PC'S bajo WINDOWS 95, NT
- Cliente/Servidor, B.D. Relacional: Oracle.

- Programación orientada a objetos (Delphi).
- Abierto a estándares de Sistemas de Comunicación (Matrices de Conmutación, PBX, ACD): Enlace CTI a través TSAPI y TAPI.
- Posibilita el funcionamiento distribuido en varias localizaciones, con intercambio Online de la información.

#### CARACTERISTICAS GENERALES SISTEMA 061

Conectividad: Control externo

- Vía red de área local (LAN)
- Protocolo CSTA

Seguridad:

- Redundancia de enlaces
- Redundancia de Gestores
- Redundancia de Operadores
- Mantenimiento local o remoto

Facilidad de operación:

- Pantallas amigables
- Ergonomía del puesto

#### ESTRUCTURA BASICA SISTEMA 061

Módulo ACDLAN:

- Conexión a líneas (digitales y analógicas)
- Conexión a canales de radio
- Conexión a operadores
- Integrado con sistema informático

Operadores locales:

- Conectados al sistema mediante enlace 2B+D
- Acceso configurable a cualquier línea del sistema
- Dos comunicaciones simultáneas
- Interfaz de ventana de control configurable
- Terminales basados en PC

Supervisores:

- Conectados al sistema mediante enlace 2B+D
- Dos o más comunicaciones simultáneas
- Control de las aplicaciones de estadística, monitorización y configuración del sistema
- Terminales basados en PC

Grabación:

- Capacidad de 16 canales, ampliable a 64
- Soporte Cinta VHS durante 55 horas (doble mecanismo)

- Llaves de seguridad programables, permitiendo acceso personalizado canal-operador
- Pantalla de información de actividad por línea y estado del sistema, en castellano.
- Interface «Detección por descolgado» para una precisa búsqueda de actividad en línea.
- Búsquedas por código horario, marcas y actividad.
- Posibilidad de control remoto desde PC (Windows)

#### OPERATIVA TELEFONICA SISTEMA 061

Distribución de llamadas entrantes al 061 al primer nivel de servicio:

Función 1: Filtrados de llamadas maliciosas, no urgentes, o de bajo índice de emergencia.

Función 2: Transferencia de llamadas de alto índice al segundo nivel de servicio.

Segundo nivel de servicio:

- Atención y seguimiento del incidente transferido por el primer nivel de servicio.
- Atención de las llamadas directas
- Transferencias de llamadas, gestión de recursos
- Cierre de emergencia.

Nivel de supervisor:

- Configuración del sistema.
- Análisis de estadísticas.
- Control y soporte a operadores de primer y segundo nivel

#### FUNCIONALIDAD BASICA

- Configuración flexible de agentes y supervisores
- Configuración en caliente del sistema: reconfiguración de grupos automática o manual
- Sistema abierto: control del sistema telefónico por el supervisor del Plan de Emergencia
- Distribución automática de llamadas: Distribución equitativa del trabajo entre los operadores
- Priorización de líneas
- Control del sistema mediante la aplicación Windows de monitorización
- Soporte de grabación sobre cinta vídeo
- Control de la calidad y tráfico del sistema mediante la aplicación de estadística

#### CONCLUSIONES

- Flexible, configurable

- Abierto, alta conectividad
- Facilidad de manejo
- Seguro
- Completa supervisión
- Tecnología 100% nacional

*RESOLUCION de 17 de febrero de 1999, de la Secretaría General Técnica por la que se da publicidad al Convenio de Colaboración entre la Consejería de Bienestar Social, la Universidad de Extremadura y la Dirección Territorial del Insalud para la financiación y realización del Curso de Formación del Personal del Centro Coordinador de Urgencias 061 Extremadura.*

Habiéndose firmado el día 3 de noviembre de 1998 un Convenio de Colaboración entre la Consejería de Bienestar Social, la Universidad de Extremadura y la Dirección Territorial del INSALUD para la financiación y realización del Curso de Formación del Personal del Centro Coordinador de Urgencias-061 Extremadura, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.º del Decreto 1/1994, de 25 de enero, sobre creación y funcionamiento del Registro General de Convenios de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

#### R E S U E L V O

La publicación en el Diario Oficial de Extremadura del citado Convenio que figura como Anexo de la presente Resolución.

Mérida, 17 de febrero de 1999.

La Secretaria General Técnica,  
VIOLETA ALEJANDRE UBEDA

#### A N E X O

CONVENIO DE COLABORACION ENTRE LA CONSEJERIA DE BIENESTAR SOCIAL, LA UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA Y LA DIRECCION TERRITORIAL DEL INSALUD PARA LA FINANCIACION Y REALIZACION DEL CURSO DE FORMACION DEL PERSONAL DEL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS-061 EXTREMADURA

En Mérida, a 3 de noviembre de 1998.