



GUIA DE REFERÈNCIA

**REFERENCIAL CONTROL CENTRAL OPERATIU
DPEIS**

SECCIÓ DE CONTROL CENTRAL OPERATIU

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

- El present document **referencial** ofereix respostes estructurades a totes les inquietuds que puguin sorgir durant la realització de les funcions als tècnics de suport en la gestió d'emergències, abastant aspectes relacionats amb el lloc de treball, gestió i l'organització operativa, entre altres.
- Facilita el desenvolupament del personal assignat a la Unitat del CCO, definint les accions a dur a terme des de l'instant en què es rep una trucada d'emergències fins a la resolució completa de la situació i retorn a la normalitat, així com especificant les tasques corresponents a cadascun dels membres del Control Central Operatiu del DPEIS.
- El referencial és una "guia nacional de referència - GNR" on són definits, detallats i estructurats els principis d'actuació del personal que conformen el CCO.
- Aquest document és un document viu que s'actualitza i adapta als canvis i reformes que es produeixen en el si del CCO constantment.

ÍNDEX

1.- DISPOSICIONS GENERALS	pàg. 5
1.1 Àmbit d'aplicació	pàg. 5
1.2 Objectius	pàg. 5
1.3 Finalitat	pàg. 5
 2.- ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ DEL CCO	pàg. 6
2.1 Estructura i adscripció	pàg. 6
2.2 Composició	pàg. 6
2.3 Organigrama dins del DPEIS	pàg. 7
2.4 Organigrama del CCO	pàg. 8
2.5 Comandament i responsabilitat	pàg. 9
2.6 Definició del CCO	
 3.- MISSIÓ I FUNCIONS	pàg. 10
3.1 Missió	pàg. 11-15
3.2 Funcions	pàg. 16
3.3 Organització de la guàrdia	pàg. 17
3.4 Programació de la guàrdia	
 4. FORMACIÓ	
4.1. Formació obligatòries	pàg. 18-19
 5. DRETS I DEURES	pàg. 20
5.1. Drets	pàg. 20
5.2. Deures	

1. DISPOSICIONS GENERALS

1.1 Àmbit d'aplicació

- Aquesta Guia de referència és aplicable a tots els Tècnics de Suport del Control Central Operatiu que integren la Secció del CCO dins (CPEIS), els quals l'han de conèixer durant tot el període de vinculació a la Secció.

1.2 Objectius

- Garantir una atenció eficient i ràpida al alertant que contacta a través del 112 o 118 per una emergència o per demanar una informació. La gestió adequada de la trucada és crucial per al bon funcionament del CPEIS i la seva imatge en tant que primer mallo de la cadena de socors.
- El personal del CCO ha de disposar de formació específica i habilitats comunicatives per solucionar situacions d'estrès i pànic dels alertants, garantint així una atenció de qualitat.
- És fonamental dominar el llenguatge tècnic, així com els procediments operatius DPEIS. Això permet transmetre calma i control de manera clara i precisa, assegurant un servei amable i eficient.
- Proporcionar una atenció respectuosa i curosa al alertant del 112 o 118 que contacta amb el servei d'emergències i/o dels Bombers del Principat d'Andorra. La clau per oferir un servei de qualitat radica en aplicar uns principis bàsics i essencials que garanteixin una atenció òptima.

1.3 Finalitat

- La finalitat és la correcta atenció al ciutadà que alerta al CCO per informar o requerir un recurs per a la resolució d'una emergència, o be per a demanar informació o realitzar un tràmit administratiu; constitueix una de les bases fonamentals per a l'èxit de la missió del Cos de Bombers la correcta assistència, resolució de l'emergència i gestió dels mitjans, així com el prestigi del DPEIS, depèn en gran part, de la gestió de la primera trucada telefònica.
- El personal del CCO que atén les trucades d'emergència, o administratives, ha de tenir la formació adequada i les competències comunicatives que li permetin fer la seva feina amb garanties de qualitat. Normalment els alertants es troben en una situació anormal per a ells, per tant, pot ser que estiguin nerviosos, influenciats pel pànic o l'estrès de la situació que estan vivint.
- Per realitzar correctament les tasques relacionades amb l'atenció de les trucades (d'emergència i d'altres), és fonamental la fluïdesa en el llenguatge, el coneixement de la part més "operativa" i les funcions dels bombers. Amb aquest coneixement és garanteix transmetre tranquil·litat i passar les informacions de manera clara, concisa i correcta. L'aplicació de les habilitats i destreses permetran oferir un servei amb amabilitat i eficàcia.

2.- ESTRUCTURA I ORGANITZACIÓ DEL CCO

2.1 Estructura i adscripció.

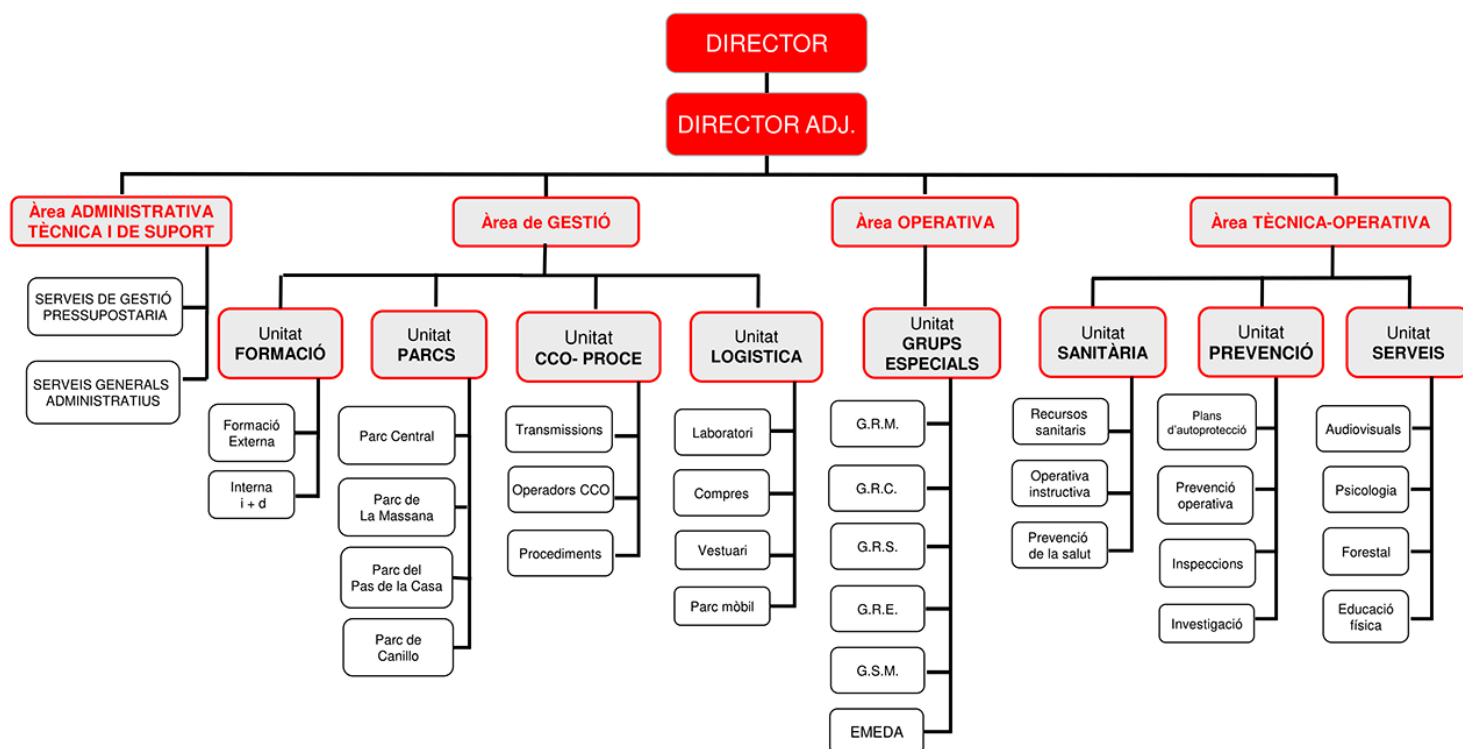
- El personal del CCO està format pels efectius adscrits a la Unitat de Control Central Operatiu, que poden tenir adscripcions distintes (Administració General o DPEIS) i es compon com a mínim de 16 membres: 12 tècnics de suport de CCO, 1 oficial cap d'unitat de CCO i procediments, 1 responsable de transmissions, 1 responsable de procediments i 1 responsable de CCO.

2.2 Composició

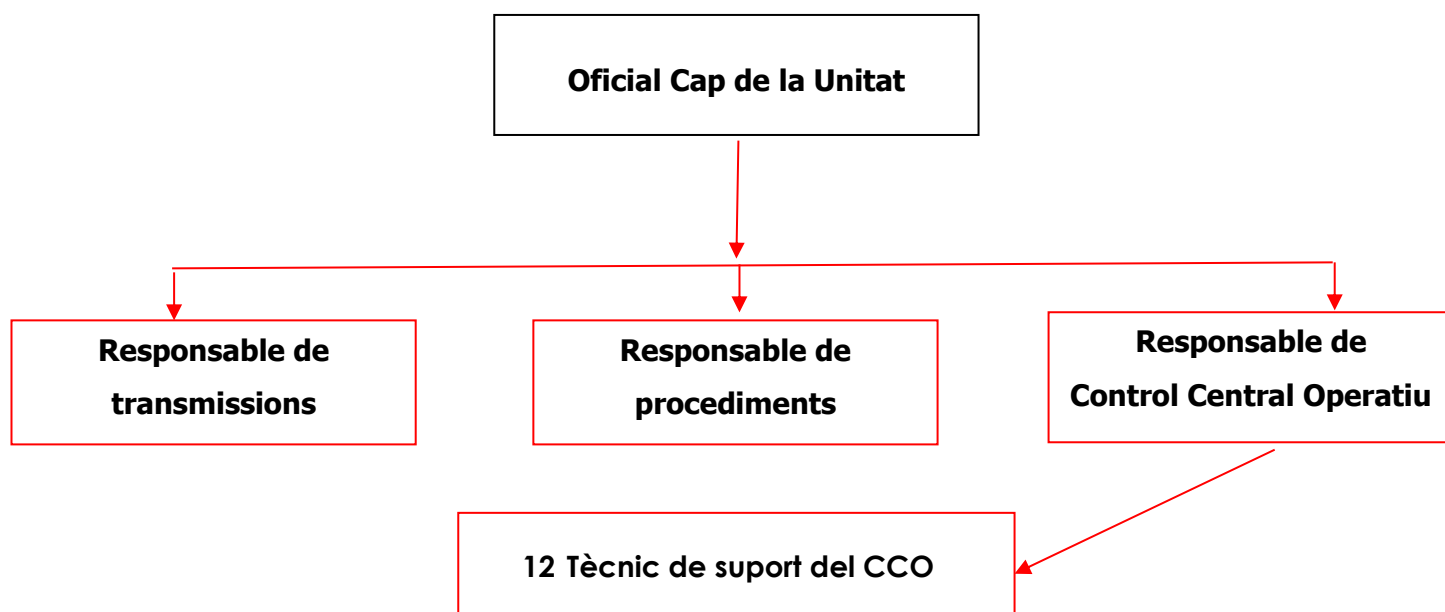
- En l'actualitat, en funció de la magnitud de l'emergència, els tècnics de suport del CCO també es poden desplaçar amb l'UCA (Unitat de Comandament Avançat) o un CECOR (Centre de Coordinació) per realitzar les tasques que els hi són pròpies.
- L'UCA és la redundància del sistema del CCO situat en la 5a planta i pot ser el seu lloc de treball en cas de problemes tècnics com una caiguda general de xarxa o telefonia.
- L'organització de la jornada laboral dels tècnics de suport es realitza mitjançant el sistema de torns, tal i com inclou el decret 112/2022 del 23 de Març 2022 Articles 4 i 6 del reglament de treball per torns i treball nocturn de l'Administració General.
- Els Tècnics de Suport estan sota l'autoritat de la Direcció, de l'Oficial Cap de Guàrdia, de l'Oficial Cap d'Unitat del CCO i del Responsable de CCO.
- El personal del CPEIS adscrit a la Secció del CCO realitza tasques de gestió i operatives en moments puntuals i motivades pel grau de l'emergència i disponibilitat dels tècnics de suport.

2.3 Organigrama

- L'organigrama general del DPEIS és el següent:



2.4 Organigrama del CCO



2.5 Comandament i responsabilitat (Oficial Cap de la Unitat de CCO i Procediments)



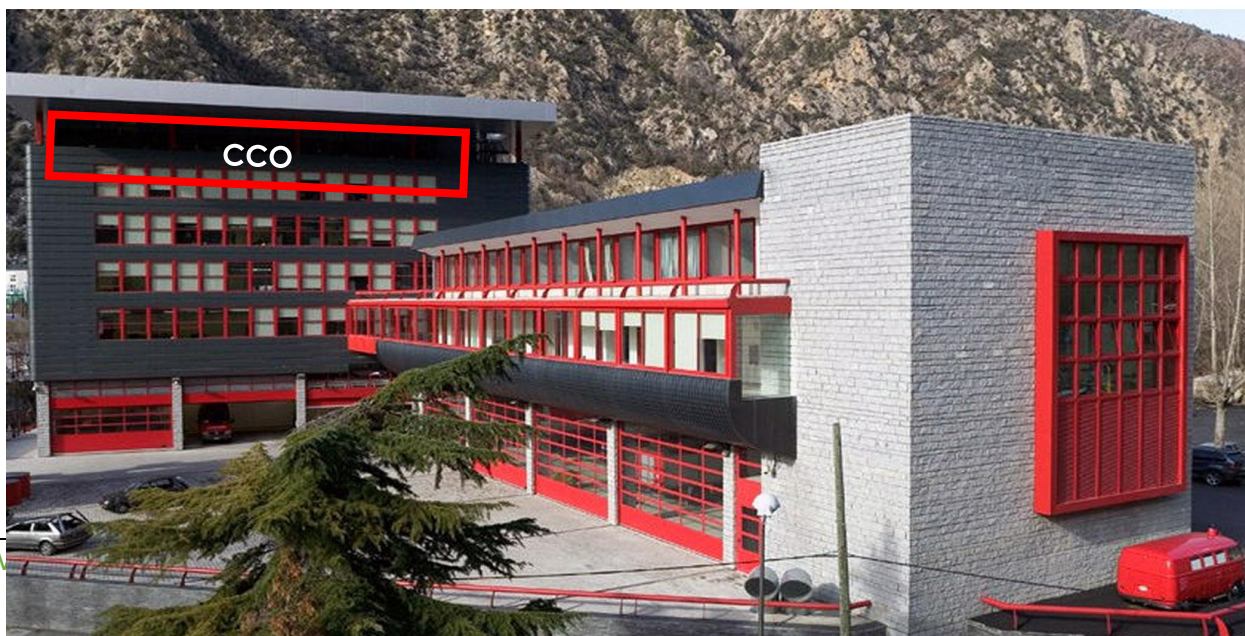
- És el responsable de la gestió administrativa, financera i tècnica de la Secció.
- Ha de redactar i publicar les notes i comunicats, plecs de bases, informes, etc. de la Secció de CCO.
- Ha de confeccionar el pressupost anual de la Secció i controlar-ne les despeses que se'n derivin.
- Confecciona, revisa i actualitza el reglament de funcionament del CCO.
- Gestiona els recursos humans de la Secció amb col·laboració amb la Secció de DDPP i el responsable de CCO.
- Controla l'execució correcta dels horaris laborals i realitza el seguiment de totes les baixes, permisos administratius i incidències en l'acompliment dels horaris laborals dels Tècnics de Suport del CCO.
- Planificació de les guàrdies no previstes en el calendari anual (formacions, revisions, inspeccions, etc...)
- Gestió i tramitació d'expedients disciplinaris del personal que li pertoca.
- Proposa millores en tot tipus de matèries que li afectin: dotacions materials i humanes, sistemes de treball, previsió de promocions futures, etc.
- Assumeix responsabilitats i organitza tasques diverses dins de la Secció.
- Assisteix a totes aquelles convocatòries tant de reunions, com d'actes i d'esdeveniments relacionats amb la Secció a la qual es troba adscrit.
- Es preocupa per mantenir-se al dia de les novetats existents en tots aquells temes que estiguin relacionats amb la seva Secció.
- Ajuda i assessora als seus companys en tot allò que el treball en la Secció li ha aportat personalment.
- Fa revertir els seus coneixements i habilitats en el col·lectiu de bombers i del CCO, de forma altruista i amb la finalitat de millorar la resposta global.
- Accepta les normes establertes en el funcionament de la Unitat col·laborant amb l'equip que la forma.
- Col·labora amb qualsevol membre de la Secció sense interposar motivacions personals.
- Gestiona els recursos informàtics dedicats a la seva Secció.
- Coordina les aportacions i treballs de les empreses, institucions i persones subministradores relacionades amb les tasques a desenvolupar per la seva Secció.

- Coordina i supervisa la Secció de CCO garantint el seu correcte funcionament, així com la valoració dels resultats obtinguts en el desenvolupament de la seva tasca.

2.6 Definició del CCO

- El CCO és el Control Central Operatiu és el primer malló en la cadena d'emergències nacionals i el centre on es dona resposta de forma ràpida i eficaç a totes les trucades que es realitzen als números d'emergència 118 i 112, i/o alarmes que es reben mitjançant els programaris i aplicacions informàtiques.
- En l'àmbit organitzatiu del Cos de Bombers, el CCO és una unitat de gestió de les que constitueixen l'organigrama del DPEIS i està dirigida per un Oficial Cap de Unitat de CCO i Procediments.
- Analitzant la natura de la trucada es gestiona la informació en funció de la tipologia. En cas de necessitat immediata s'activa un servei i s'assigna una dotació escaient per resoldre de la millor manera el servei. Si es tracta d'una intervenció extraterritorial es farà una conferència amb l'organisme competent per tal de donar la millor resolució.
- El CCO disposa del personal i de les eines informàtiques, tecnològiques i procedimentals tant per derivar les alertes a les agències competents com per fer front a la gestió de qualsevol servei on intervingui el Cos de Bombers.
- El CCO es troba ubicat a la cinquena planta del Parc Central de Bombers i disposa de 7 espais diferenciats:
 - Un espai de gestió i atenció de les trucades amb tres llocs de treball totalment equipats on cada tècnic de suport desenvolupa la seva tasca.
 - Un despatx de l'Oficial Cap de guàrdia.
 - Un despatx de l'Oficial Cap de la Unitat de CCO i procediments.
 - Una Sala de reunions per a situacions de "crisi".
 - Una habitació.
 - Un vestidor.
 - Un bany amb dutxa.

- A la quarta planta del mateix edifici s'ubica l'office del personal del CCO.



3 MISSIÓ I FUNCIONS

3.1 Missió



- Recollir i processar tota la informació rellevant de les alertes i consultes rebudes al CCO pels diferents mitjans establerts: telèfons, AML, RTT, eCall, WhatsApp, SMS, emissores, aplicacions diverses, etc. amb la màxima diligència, discreció i respecte.
- Discriminar les alertes i consultes que no puguin ser resoltes pel DPEIS (segons els procediments i normativa vigent) i derivar-les a les agències competents, categoritzant i donant suport a aquests en cas que es requereixi.
- Activar de forma immediata, segons el tipus i circumstàncies de l'alerta rebuda, els dispositius i serveis més adients per resoldre-la, tenint en compte tant els procediments i la normativa vigent, com els recursos humans i materials disponibles en el moment de l'actuació.
- Canalitzar, comunicar i fer el seguiment oportú de les instruccions provinents de comandaments superiors, així com donar-los suport en les llurs tasques.
- Monitoritzar totes les comunicacions i actuacions portades a terme en el marc de les intervencions d'emergència, i registrar aquelles que siguin de rellevància per al seu desenvolupament, amb la màxima celeritat, precisió i confidencialitat, mitjançant les eines establertes, per tal de conèixer en tot moment l'evolució dels serveis.
- Gestionar les tasques atribuïdes al DPEIS des de recursos externs d'intervenció, com poden ser la gestió de teleassistència domiciliària urgent de la Creu Roja Andorrana, el servei Grafana, Pister Admin, NivoRISK, etc.
- Rebre i registrar tota la informació procedent tant del DPEIS com d'altres organismes i serveis, que pugui afectar a possibles intervencions, tal com l'estat de la meteorologia, incidències de trànsit, esdeveniments programats, cremes controlades, etc.
- Donar suport telefònic permanent als usuaris del 118 i del 112, tant sigui en emergències vitals, com en d'altres de caire menys urgent o assistencial.
- Recolzar en les tasques de gestions administratives i de recursos humans a d'altres Unitats del DPEIS.

3.2 Funcions

- Rebre i atendre les trucades al número d'emergències únic europeu 112 i al número d'urgències del Cos de Bombers d'Andorra 118, identificant-les, avaluant i tractant-les segons la urgència i el tipus d'incident, de conformitat amb els convenis i procediments d'actuació vigents.
- Paral·lelament, rebre i atendre les trucades al telèfon 890 922, tant per realitzar gestions internes del DPEIS (siguin administratives, de personal o d'intervencions), com per atendre els requeriments d'agències externes o mitjans de comunicació.
- Operar la resta de mitjans i recursos de comunicació existents (telèfons mòbils, WhatsApp, emissores i sistema informàtic d'emergència System) relacionats amb la recepció de les alertes, per tal d'atendre, categoritzar i derivar, si escau, l'emergència.
- Analitzar la informació rebuda i prendre decisions estratègiques en temps real amb la màxima celeritat possible, per tal d'agilitzar la resolució de l'emergència i minimitzar els seus riscos i efectes sobre la població, d'acord amb les instruccions del lloc superior, els protocols i procediments establerts i els requeriments funcionals del cap de guàrdia.
- Discriminar les alertes que no corresponguin al CPEIS i derivar-les cap a les agències o serveis telefònics adients (177 línia verda per l'atenció psicològica, 181 Codi Lila, etc.) i, si escau, donar la informació o suport telefònic escaient als alertants.
- En funció de la tipologia de l'alerta, realitzar l'activació bàsica per a cada intervenció de les dotacions del CPEIS, tenint en compte els recursos disponibles, i sempre i quan la naturalesa de la intervenció no impliqui directament la decisió del Cap de Guàrdia.
- Informar de les diferents emergències i de la situació concreta al cap de guàrdia i a les dotacions del CPEIS, i si escau, a altres Departaments, agències o entitats relacionats amb la prestació de serveis davant d'emergències.
- Executar les accions que es realitzen des del CCO relatives al funcionament operatiu del CPEIS, prioritzant les tasques que s'han de fer segons la urgència i la importància de les mateixes, i valorant estratègicament l'evolució dels sinistres i els riscos potencials, de manera continuada.
- Fer el seguiment dels diferents equips intervinents en els serveis, col·laborant proactivament amb ells. El CCO es coordina i manté contacte permanent amb el Centre Regulador del SUM (116), amb la Sala de control del Servei de Policia (110), el Servei de Mobilitat i els serveis de Circulació comunals.
- Vetllar per la coordinació de les emergències on hi intervé el CPEIS amb d'altres agències: Creu Roja, Protecció Civil, COEX, Mobilitat, Nivorisk, Medi Ambient, Indústria, CODIS, 112 Catalunya, Banders, CENMA, AERCO, Heliand, estacions d'esquí, FEDA, etc.
- Recollir, processar i arxivar tota la informació (dades, personal, mitjans, accions, cronograma, informes, fotografies, etc.) que es produeix en un servei des del seu inici a la seva finalització.

- Processar les dades dels expedients i tiquets de cada intervenció, pràctica i formació amb la informació rebuda seguint una cronologia de les actuacions segons l'emergència i els recursos assignats.
- Fer una revisió acurada de tots els documents relatius als serveis diaris per tal de comprovar si la redacció d'aquests es completa i adequada per a la posterior validació i signatura de l'Oficial Cap de Guàrdia.
- Desplaçar-se, si s'escau, al Centre de Coordinació (CCOR) i/o en la Unitat de Comandament Avançat (UCA), fins al lloc d'intervenció per tal de donar el suport necessari als comandaments i efectius que dirigeixen la intervenció.
- Rebre avisos de risc potencial o real i avaluar-ne les conseqüències i els riscos potencials significatius en temps real, determinant si s'activen o no els plans d'emergència i els procediments escaients.
- Difondre els avisos i les mesures d'autoprotecció que han d'aplicar els ciutadans en cada emergència per evitar sobre accidents o conductes que posin en risc la seva seguretat.
- Mantenir al Cap de Guàrdia informat en tot moment de les incidències de personal i logística, per tal de poder gestionar les eventualitats de la guàrdia.
- Tenir cura dels materials, equipaments i instruments al seu càrrec (emissores, programari informàtic, càmeres, gravadora, megafonia, sala de SAI, telèfons fixes i mòbils, sistema d'il·luminació de l'heliport, UCA, etc.), així com comprovar el seu funcionament bàsic de manera regular per evitar disfuncions en el servei.
- Custodiar les claus de teleassistència de la Creu Roja per donar suport a les persones que tenen contractat el servei i gestió de la utilització en el marc de les intervencions d'urgència requerides pel Centre Regulador del SUM.
- Custodiar i fer el seguiment de les claus dels vehicles i de les dependències del DPEIS ubicades en la 5a planta.
- Conèixer el funcionament i el contingut de totes les eines de treball i els protocols relacionats amb les tasques operatives del CPEIS per tal de donar un servei de qualitat.
- Analitzar les necessitats tècniques, materials i laborals de la Unitat de CCO, quan sigui requerit pels comandaments superiors.
- Rebre la Formació Bàsica i Continuada establerta i dissenyada pel Responsable de CCO o el Cap de la Unitat de CCO i Procediments amb la col·laboració de la Unitat de Formació del DPEIS. També intervindran en els mòduls formatiu del CPEIS que s'adaptin al seu lloc de treball sempre que siguin d'interès i realitzaran les formacions obligatòries establertes per FP.
- Dur la correcta uniformitat i tindre una higiene personal acurada.
- Mantenir relacions cordials i de companyia amb la resta de persones de l'equip.
- Formar els nous tècnics de suport del CCO amb la formació inicial corresponent.

- Realitzar les trucades necessàries de derivació o informació a d'altres serveis d'urgències i emergències, tals com el Servei Urgent Mèdic (SUM), la Policia, els diferents Serveis de Circulació, Protecció Civil, l'empresa concessionària dels serveis d'helicòpter, Creu Roja, COEX, Mobilitat, Nivorisk, Medi Ambient, Indústria, CODIS, 112 Catalunya, Banders, CENMA, AERCO, estacions d'esquí, FEDA, etc., amb la finalitat de cobrir les necessitats dels afectats, i sempre d'acord amb els procediments establerts, les instruccions operatives i les consignes del Cap de Guàrdia.
- Controlar i gestionar les comunicacions digitals del sistema Tetra, tant del CPEIS com de les diferents agències que intervenen en les actuacions conjuntes, donant resposta a cada comunicació i transcrivint els missatges dels comandaments intermitjos i superiors als expedients de les intervencions per deixar-ne constància dels fets a temps real.
- Mantenir la correcta gestió i funcionament permanent del "dispatxer" Tetra i del CPEIS, atribuint a cada interlocutor el canal o emissora destinada segons la seva unitat, parc, grau de comandament o tipologia de servei.
- Annexar els arxius fotogràfics, vídeos o de text als expedients corresponents.
- Utilització de la guia inversa d'Andorra Telecom per trobar informació alternativa vital per a la localització del domicili on es realitza la intervenció.
- Supervisar el correcte funcionament del servei d'alerta de teleassistència de la Creu Roja, des de la seva activació, correcta manipulació, classificació i custòdia.
- Comunicació permanent amb Creu Roja Andorrana pel seguiment de claus utilitzades, claus noves i baixes definitives, respectant la protecció de dades.
- Gestionar el sistema del vídeo wall amb agilitat i solvència per tal d'obtenir la màxima informació possible del servei, utilitzant les càmeres de mobilitat per oferir una visió en temps real, si s'escau.
- Davant d'un servei de muntanya, geolocalitzar la persona mitjançant les coordenades geogràfiques manualment (brúixola i mapes), mitjançant localització via GPS, WhatsApp o altres eines de localització mòbils. Localitzar amb el programa LAND les coordenades i ubicació obtingudes per poder-les facilitar al grup de rescat intervinent.
- Localitzar el personal de fora de guàrdia en cas de necessitat per tal d'actuar davant de grans sinistres i emergències, quan ho sol·liciti el superior.
- Participar en el si d'una intervenció des de la Unitat de Comandament Avançat (UCA) o des del Post de Comandament Avançat (PCA) quan el comandament superior ho determini.
- Recolzar al Cap de Guàrdia en la gestió d'informacions, alertes, trucades, etc. tant des del CCO com des de la zona d'actuació (UCA i/o PCA).
- Transmetre informació via WhatsApp o telèfon a la Direcció del DPEIS, quan ho sol·liciti el cap de Guàrdia.
- Vetllar i supervisar que tots els mitjans de telecomunicacions, informàtics i altres presents a la sala estiguin sempre en correcte funcionament. En cas d'incidència contactar amb els serveis tècnics escaients.
- Vigilar, mitjançant les càmeres de videovigilància situades a l'exterior del Parc Central, que

totes les portes dels garatges estiguin tancades amb la fi d'evitar que persones alienes puguin manipular qualsevol eina o vehicle.

- Tancar i obrir les portes del garatge a la sortida i l'entrada de vehicles.
- Canviar a través d'un panell, els efectius que acaben la Guàrdia pels que la comencen, així com tots els moviments de personal que es produeixen en el transcurs de la mateixa.
- Vigilància activa del programa d'instal·lacions hidrològiques del Principat davant una alerta de crescuda del cabdal del riu, activant els protocols adients immediatament.
- Vigilància activa del programa "PisterAdmin" que controla les emissores dels agents de pistes d'esquí de Pal-Arinsal, durant el període hivernal. En cas que alguna d'elles envii l'alerta "d'home caigut", activar els protocols de rescat establerts si escau.
- Preveure, coordinar i gestionar d'acord amb les directrius del superior immediat les necessitats del personal durant la guàrdia en curs i la guàrdia entrant, enviant via SMS i WhatsApp la demanda extraordinària de personal per cobrir eventuais incidències.
- Vigilar i gestionar el centre d'alarmes d'incendi del parc Central de Santa Coloma.
- Registrar al System les formacions, pràctiques i entrenaments, fent el seguiment del personal, horaris i vehicles assignats.
- Control, arxiu i notificació de les cremes controlades i afectacions de trànsit comunicades pels serveis comunals.
- Prestar suport administratiu dins del DPEIS, tant en la redacció d'informes, assistència a superiors, confecció d'estadístiques, horaris de personal, etc.
- Comunicar i redactar per escrit les incidències que succeeixin en el transcurs del torn de treball al Cap de Guàrdia i al Cap de Sala.
- Control i previsió del material col·lectiu, així com elaborar i portar l'inventari.
- Donar suport a la preparació dels pressupostos anyals al cap d'Unitat, així com en la confecció dels plec de bases per a les noves adquisicions.
- Ajudar i assessorar als tècnics de suport alumnes en la seva tasca i formació.
- Realitzar i superar els exàmens corresponents a la formació establerta per als tècnics de suport del CCOB, així com complir amb l'horari de la mateixa.
- Realitzar tots els reciclatges que per normativa marquen les titulacions que tingui cada tècnic de suport, d'acord amb la programació d'actualització de coneixements escaient i el seu lloc de treball
- Redactar via SMS els enviaments massius al personal del DPEIS tant per actes oficials com per altres esdeveniments de rellevància pel cos.
- Fer de centre de coordinació en els plans específics de control d'allaus del Principat.
- Rebre, gestionar i coordinar les alertes preventives de Nivoriisk de perill d'allaus i activar a tots els organismes involucrats dins del pla.
- Enviament massiu de SMS per informar a la població d'una zona específica del Principat de les

mesures a seguir davant d'una alerta de perill d'allau i informar als usuaris de la zona amb el perill esmentat via trucada.

- Conjuntament amb la unitat de gestió de vehicles, realitzar el control dels vehicles atribuïts a pràctiques, sortides a l'exterior, formacions, etc.
- Tenir un control actiu dels vehicles disponibles en cada parc i dels vehicles fora de servei.
- Control a l'inici de cada guàrdia de les previsions meteorològiques, de previsió de risc d'allaus, del perill d'incendis del Principat i de la farmàcia de guàrdia.
- Seguiment del sistema d'alertes per sismes.
- Facilitar la comunicació als alertants estrangers que no disposen de connexió roaming per trucar des d'Andorra a d'altres països (turistes que han de contactar amb les seves asseguradores perquè han patit averies als vehicles, alarmes de domicili a l'estranger, requeriments per a 112 estranger).
- Control, gestió i actualització de tots els grups de WhatsApp i del servei de missatgeria SMS d'Andorra Telecom com a administradors.
- Administrar el correu electrònic, tant el Lotus Notes personal de cada Tècnic de Suport, com el Gmail de la Unitat de CCO.
- Accés mitjançant el programa de gestió d'emergències a les tipologies de matèries perilloses per codi ONU a petició del Sotsoficial i/o Cap de Guàrdia.
- Gestió de l'agenda operativa del DPEIS.
- Consulta de la base de dades d'hidrants, columnes d'extinció d'incendis, dipòsits de gas i d'altres punts d'interès i la seva ubicació geogràfica.
- Gestionar les trucades de la premsa, derivant-les al Cap de Guàrdia o si així ho delega, informar de les característiques logístiques del servei.
- Convocatòria, seguiment i adjudicació de guàrdies extraordinàries, segons les necessitats de la guàrdia i l'autorització de l'Oficial.
- Custòdia i administració de les totes les claus del parc central de Santa Coloma i els seus vehicles.
- Control i utilització del sistema de megafonia del parc de Santa Coloma.
- Assistència als bombers sobre els accessos, carrers tallats i millor ruta per accedir al lloc de l'emergència.



3.3 Organització de la Guàrdia



- La guàrdia és la situació periòdica i temporal en que es troba un Tècnic de Suport del CCO i que garanteix la recepció de la trucada, categorització gestió i assignació de recursos del DPEIS. Així com la disponibilitat d'assistència immediata als sinistres i emergències que succeeixin.
- L'organització de les guàrdies en el si del CCO es realitza per torns de 24 hores de durada, i aquests són, de les 9h a les 9h.
- També poden realitzar puntualment guàrdies de 12 hores o de 8 hores per cobrir esdeveniments preventius multitudinaris, moments de molta afluència al país en els que es preveu més trucades de lo habitual, o simplement per necessitats de servei.
- Durant cada guàrdia hi ha mínim dos Tècnics de Suport, tot i que pot haver un tercer TS eventualment per cobrir dies específics o pics d'afluència massiva de gent al país. En aquest l'horari pot ser de les 9h. fins a les 21h(12h) o de 9h a 17h (8h).
- Per raó o necessitat de servei i/o per tal d'assegurar la cobertura del servei propi del CCO, la Direcció així com el Cap de la Unitat del CCO, pot modificar les planificacions establertes en data 25 del mes anterior.
- L'únic període establert que no es pot modificar sense l'acord de les dues parts és aquell període establert com a Vacances o recuperables.
- Per tal d'optimitzar i complir amb les tasques i missions encomanades amb rigor i eficiència, cal que existeixi una programació de les tasques a realitzar durant la durada de la guàrdia per part dels TS. Aquesta programació, ben entès, s'ha de complir amb detall sempre que les condicions de servei i els desenvolupament dels mateixos ho permetin.
- La realització total o parcial de les activitats programades només es podran veure afectades pel que indica el punt anterior, per incidència de personal o per decisió de l'Oficial cap de Guàrdia.
- El TS del CCO, al cloure la guàrdia, bans d'abandonar el lloc de treball ho ha de notificar a l'Oficial cap de Guàrdia.
- Qualsevol incidència i/o problema que succeeixi o se'n tingui coneixement durant la realització de la guàrdia, s'ha de notificar seguint el procediment establert.
- Durant la durada de la guàrdia s'han d'acomplir i realitzar una sèrie de tasques establertes i programades cronològicament i definides per al Cap de la Unitat.

3.4 Programació de la Guàrdia

9 : 00	Inici de la guàrdia / traspàs d'informació
9:00 – 13:00	Permanència, gestió administrativa i del CCO
13:00 – 14:00	Dinar 1er TS
14:00 – 15:00	Traspàs d'informació - Dinar 2on TS
15:00 – 19:30	Permanència, gestió administrativa i del CCO
19:30 – 20:00	Verificació i tancament dels comunicats d'actuació i presentació a Cap de Guàrdia
20:00 – 21:00	Preparar el canvi de guàrdia (personal entrant, "doc's" pel Pas, etc)
20:00 – 21:00	Neteja i condicionament de la Sala i llocs de treball, traspàs d'informació al Cap de guàrdia
21:00	Inici de la guàrdia – Briefing
21:30 – 22:00	Sopar 1er torn
22:00 – 22:30	Traspàs d'informació - Sopar 2on torn
22:30 – 00:00	Permanència, gestió administrativa i del CCO
00:00 – 04:00	Descans 1er TS
04:00	- Traspàs d'informació
04:00 – 08:00	- Descans 2on TS
08:00 – 09:00	Neteja i condicionament de la Sala i llocs de treball, traspàs d'informació
09:00	Fi de la guàrdia

4. FORMACIÓ

4.1. Formació obligatòries

Formació acadèmica requerida:

- Mitja en: 2on cicle. Formació professional o equivalent

Formació bàsica i continuada:

- **Cos de Bombers**
Conèixer tota l'estructura operativa i de gestió de bombers i les diferents Unitats i seccions.
Escollir el grup necessari segons el tipus d'intervenció.
Integrar-se amb el treball amb equip dels diferents col·lectius de bombers.
ACT - Actitud i comportament.
CAD - Cultura administrativa.
- **Entitats i col·laboradors**
SUM (Urgències de l'HNSM).
SIC (Servei de Policia).
Sala Central de Mobilitat (Control del trànsit).
- **Sistema informàtic de Gestió**
Conèixer l'estructura de la base de dades del programa System o similars.
Introduir totes les dades rebudes telefònicament a temps real integrant el seu treball amb la metodologia informàtica.
Conèixer el funcionament de les diverses eines i recursos informàtics que s'usen en la gestió de les emergències. (*Grafana, whats'app, LAND, google maps, Argos...*).
- **UCA (Unitat de comandament avançat)**
Remolc que es fa servir per la gestió de situacions d'emergència i de manera preventiva en esdeveniments amb alta concentració de persones.
La UCA dona un conjunt de recursos per facilitar la feina dels equips d'emergència intervinents en serveis de llarga durada o de magnituds greus.
La UCA fa de pont entre el lloc de la intervenció i la Sala de Control del DPEIS.
- **Sistema de telecomunicacions**
Conèixer tota la xarxa de telecomunicacions i canals que hi ha al servei, utilitzar-la en funció de les necessitats del servei.
Comunicar-se amb tot el personal de bombers i diferents col·lectius adaptant-se a possibles problemàtiques de cobertura.
- **Procediments d'actuació**
Conèixer tots els procediments d'actuacions en intervencions de bombers.
Enviar les dotacions i vehicles adients segons protocols.
Integrar-se amb el treball amb els equips intervinents.
- **Pla d'actuació en túnels**
Conèixer el diferents tipus de requeriments que es poden rebre relacionats amb actuacions en túnels.
Identificar el tipus d'actuació, assumint el rol de primer esglaó de la cadena de socors.

- **Psicologia aplicada a les emergències**

Conèixer i aplicar a la persona alertant les diferents tècniques i metodologies psicològiques en funció del seu estat anímic i relació amb el succés.

Gestió de l'estrès.

- **Socorrisme PSC1**

Conèixer totes les simptomatologies a nivell de socorrista.

Saber com respondre adequadament en situacions d'emergència on pot marcar la diferència en la vida d'algú.

Enviar les dotacions necessàries, aportant seguretat i consells al pacient.

Donar les dades rellevants als equips intervinents i perills secundaris.

- **Socorrisme PSC1 Continuada**

Repàs dels Gestos Tècnics de Socors i noves praxis.

Conèixer totes les simptomatologies a nivell de socorrista.

Saber com respondre adequadament en situacions d'emergència on pot marcar la diferència en la vida d'algú.

Enviar les dotacions necessàries, aportant seguretat i consells al pacient.

Donar les dades rellevants als equips intervinents i perills secundaris.

- **EPI / ESI**

Formació per garantir que als Tècnics de Suport adquireixin els coneixements i habilitats necessàries per actuar amb seguretat davant una trucada d'un conat de foc i poder donar les consignes necessàries per actuar amb seguretat.

Treballarà en un entorn controlat amb foc real.

Enviar les dotacions necessàries i donar les dades rellevants als equips intervinents.

Localitzar perills secundaris.

- **COM 1**

Conèixer totes les tècniques de comunicació eficient.

Transmetre amb seguretat.

Enfortir i millorar les teves habilitats de comunicació oral, desenvolupant la capacitat de comunicar-te a tots els nivells.

Identificar els errors i problemes més comuns en una comunicació.

- **FOR 1**

Conèixer totes les tècniques pedagògiques.

Tenir habilitats que et permetin actuar de manera efectiva i segura per parlar o formar davant dels diferents participants.

Saber redactar i interpretar un escenari pedagògic.

- **Cartografia**

Conèixer les característiques físiques del terreny així com les dades específiques de diferents àmbits, des de la climatologia fins a la demografia del terreny.

Saber llegir els valors numèrics i localitzar les coordenades geogràfiques - Latitud i Longitud

- sobre un terreny o mapa.

5.- DRETS I DEURES

5.1 Drets

- Els TS del CPEIS adscrits a la Secció del CCO tenen drets que la Llei de funció pública reconeix als funcionaris, el dret a:
 - a)** Percebre, segons la llei de la funció pública, una prima per complement de torns (24h).
 - b)** Percebre, segons la llei de la funció pública, el cobrament de les corresponents dietes (Esmorzar, dinar i sopar).
 - c)** Rebre la formació inicial i específica i continuada per desenvolupar les tasques que els són encomanades.
 - d)** Disposar de tot l'equipament i el material requerit per poder desenvolupar les seves funcions.

5.2 Deures

- Els deures dels TS adscrits a la Secció del CCO són els principis d'actuació i les obligacions enunciats, sense perjudici de les altres obligacions que s'estableixen reglamentàriament o en aquesta Guia de referència.
 - a)** Tenen el deure de complir amb el seu Planning anual i realitzar les hores estipulades per la funció pública. Any 2025 un total de 1.749,6 hores.
 - b)** Obligatorietat de complir estrictament la Llei 29 2021 qualificada de protecció de dades personals.
 - c)** Assegurar que la guàrdia sigui coberta sempre amb dos TS a la Sala de Control.
 - d)** Dur i mantenir en condicions òptimes i correctes els uniformes reglamentaris i no malmetre'ls.
 - e)** Els TS del CCO no poden utilitzar el material ni els uniformes reglamentaris en situacions alienes al servei o fora de la guàrdia.
 - f)** En finalitzar la guàrdia de servei al CCO, el TS ha de realitzar el briefing corresponent al TS que inicia la guàrdia, i mantenir tot el material i equipament posat a la seva disposició.

6.- Uniformitat

S'estableix com a uniformitat mínima:

- 3 polos de màniga llarga
- 3 polos de màniga curta
- 3 pantalons
- 1 jaqueta d'abric tipus folre polar
- 1 jaqueta tipus impermeable o Goretex
- 1 sabates d'interior
- 1 sabates d'exterior