



PROYECTO DE ORDENANZA N°

04 AGO 2012

179-12

DESCRIPCIÓN SINTÉTICA: "CREACIÓN DE LA LINEA DE EMERGENCIAS 109"

**ANTECEDENTES**

Constitución Provincial de Río Negro

Carta Orgánica Municipal

Ley 532 – Provincia de Río Negro. Acción Contravencional - Contravenciones-Faltas-Penas Contravencionales-Multa

Resolución 866/98 - Secretaría de Comunicaciones - Asignación del código de Servicios Especiales, a fin de brindar el "Servicio de Emergencias 109", para ser utilizado en todo el ámbito del Territorio Nacional.

Ordenanza 078-2006 de Cipolletti - Central de Emergencias.

**FUNDAMENTOS**

Todo Estado Municipal debe trabajar profundamente en el conjunto de previsiones y medidas de carácter general tendientes a prevenir, evitar, reducir y reparar los efectos de los eventos-adversos resultantes de la acción de agentes naturales o del hombre, susceptibles de ocasionar un daño a la población, o a los bienes públicos, privados y al medio ambiente.

En este sentido el municipio debe ser el encargado del estudio, planificación, programación, coordinación y adiestramiento de los recursos públicos y privados, así como la ejecución de las acciones necesarias para prevenir, reducir y atender las emergencias y los daños derivados de las situaciones de desastres de origen natural, social, tecnológico o conflictual.

En función de esta premisa, entendemos que la implementación de una línea de emergencias, a través del discado 109, es la manera que el Estado Municipal sea parte activo de las situaciones de emergencias que se generan en nuestra ciudad.

La línea de Emergencias 109, es un servicio de línea telefónica gratuita que tiene como objetivo principal la recepción, gestión, despacho y registro de llamadas de emergencia, a disposición de todos los habitantes de la ciudad a través de la red de telefonía local fija y celular. Asimismo la intención es facilitarle al vecino un único número abreviado para que pueda solicitar ayuda en caso de emergencias.

Para un óptimo funcionamiento de la misma, es esencial que tenga un trabajo coordinado con las áreas de salud, seguridad y bomberos; puesto que una vez que la línea recibe un llamado de emergencia, debe retransmitir el aviso al Servicio de Emergencia correspondiente, de quién seguirá siendo la responsabilidad exclusiva y excluyente de la atención de la emergencia requerida.

Es por ello que dichos servicios siguen manteniendo su número de contacto y la Municipalidad deberá propender la firma de convenios marcos de colaboración con Policía de Río Negro, Hospital Zonal, Clínicas y Bomberos Voluntarios, para el correcto funcionamiento de la misma y donde quede plasmado el espíritu de colaboración de los diferentes estamentos.



Municipalidad de San Carlos de Bariloche  
Concejo Municipal

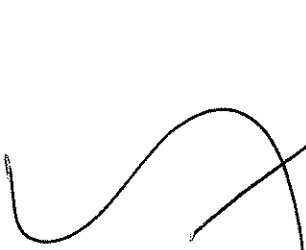


Dicho servicio permitirá, además de brindarles contención a los vecinos ante un estado de emergencia, poder elaborar y mantener actualizados un registro de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros para desarrollar programas de seguridad. Además poseer un registro sistemático y científico de los eventos de emergencia nos proporcionara una base estadística de conocimiento que permitirá realizar planificación sobre la realidad y no sobre un supuesto.

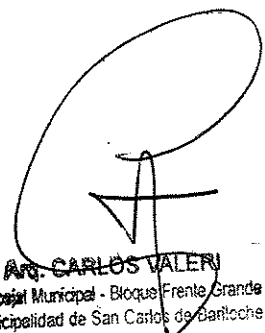
La línea ya se ha implementado satisfactoriamente en la ciudad de Cipolletti, quienes se basaron en la experiencia que llevó adelante la ciudad de Bahía Blanca. Así es que recibimos la colaboración del Jefe de la línea de Cipolletti, lo cual enriquece aún más esta propuesta.

Por lo anteriormente expuesto, entendemos que es importante, para toda la población, contar un número telefónico único y abreviado para solicitar ayuda en caso de emergencias, sin importar su origen y asegurar que el llamado de emergencias de cualquier vecino de nuestra ciudad, sea recibido, registrado y tramitado a quien corresponda para que el vecino tenga la atención necesaria.

**AUTORES:** Concejal Carlos Valeri, Alfredo Martín y Diego Benítez (Frente Grande)

  
**Dr. DIEGO BENITEZ**  
Concejal Municipal - Bloque Frente Grande  
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

  
**Prof. ALFREDO MARTIN**  
Concejal Municipal - Bloque Frente Grande  
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

  
**Arq. CARLOS VALERI**  
Concejal Municipal - Bloque Frente Grande  
Municipalidad de San Carlos de Bariloche

El proyecto original N° / , con las modificaciones introducidas, fue aprobado en la sesión del día de de 2012, según consta en el Acta N° /12. Por ello, en ejercicio de las atribuciones que le otorga el Art. 38 de la Carta Orgánica Municipal,

**EL CONCEJO MUNICIPAL DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
SANCIONA CON CARÁCTER DE  
ORDENANZA**

Art.1º) Se crea, en la ciudad de San Carlos de Bariloche, el servicio de “la Línea de Emergencias 109”, a través de la central Municipal de Atención de llamados de emergencia.

Art. 2º) La línea de Emergencias 109, es un servicio de línea telefónica gratuita que tendrá como objetivo la recepción, gestión, despacho y registro de llamadas de emergencia, a disposición de todos los habitantes de la ciudad a través de la red de telefonía local fija y celular.



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*



- Art. 3º) La Línea de Emergencias 109 tendrá un trabajo coordinado con los efectores de las áreas de Salud, Seguridad, Bomberos, por lo que la Municipalidad deberá propender la firma de convenios marcos de colaboración con cada uno de ellos (Policía de Río Negro, Hospital Zonal, Clínicas y Bomberos Voluntarios, Parques Nacionales y Prefectura) para el correcto funcionamiento de la misma y donde quede plasmado el espíritu de colaboración de los diferentes estamentos, se adjunta como Anexo I copia de modelo de convenio. Una vez retransmitido el aviso al Servicio de Emergencia correspondiente, será responsabilidad exclusiva y excluyente de éste último la atención de la emergencia requerida, quedando liberada la Municipalidad de las consecuencias del incumplimiento o cumplimiento irregular o negligente del servicio requerido.
- Art. 4º) La Línea de Emergencias 109 funcionará todos los días, las 24 horas, con un esquema de turnos de guardias rotativas y deberá estar integrada por:
- a) Un Jefe de línea, capacitado a tal fin, representante de la Dirección General de Defensa Civil, nombrado por el Ejecutivo Municipal.
  - b) Operadores del servicio, capacitados a tal fin.
- Art.6º) La Municipalidad deberá propender la firma de convenios marcos de colaboración con otras ciudades como Cipolletti y Bahía Blanca, donde se implementa este servicio, para realizar la capacitación de los operadores de la Línea de Emergencias 109.
- Art. 7º) Se aprueba el protocolo de funciones que deberán cumplir el Jefe de la Línea de Emergencias 109 y los Operadores, que como Anexo II se aprueba y forma parte de la presente.
- Art. 8º) La autoridad de aplicación, de la presente ordenanza, será la Dirección General de Defensa Civil del Poder Ejecutivo Municipal o la que a futuro la reemplace.
- Art.9º) Se autoriza al Poder Ejecutivo Municipal a gestionar la habilitación correspondiente ante la Comisión Nacional de Comunicaciones, de un servicio de radiocomunicaciones en VHF con sistema de repetidora; y ante las empresas de telefonía fija y telefonía móvil la habilitación del número 109 como número único y abreviado para ser utilizado en las emergencias, de acuerdo a la Resolución 866/98 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación Argentina.
- Art.10º) En el caso de detección e identificación de ciudadanos que realizaran llamadas fraudulentas al sistema de Línea de Emergencias 109, el Poder Ejecutivo Municipal se reserva el derecho de solicitar penalización por dicha acción de acuerdo a lo que establece la Ley Provincial 532 – Digesto Contravencional.
- Art.11º) Se autoriza al Poder Ejecutivo Municipal a realizar la compra de equipos, sistema de audio ACD (Automatic Call Distribution), insumos típicos, reparaciones mayores programadas y servicios continuos que fueren necesarios, para el funcionamiento la Línea de Emergencias 109.
- Art.12º) La erogación que ocasione la Línea de Emergencias 109, en cuanto gastos administrativos y de funcionamiento serán absorbidos por la Dirección General de Defensa Civil del Poder Ejecutivo Municipal, con los recursos de su propio presupuesto. A tal fin, deberán efectuarse las adecuaciones presupuestarias pertinentes para el ejercicio 2013.



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*



Art.13º) El Poder Ejecutivo Municipal deberá, en un plazo no mayor a 90 días de promulgada la presente ordenanza, celebrar los convenios pertinentes para el correcto funcionamiento de la Línea de Emergencias 109.

Art.14º) Se fija la fecha de inicio de actividades de la Línea de Emergencias 109 para el primer día hábil del mes de marzo del año 2013.

Art.15º) Comuníquese. Publíquese en el Boletín Oficial. Tómesese Razón. Cumplido archívese

**ANEXO I**

**CONVENIO MARCO CON EFECTORES**

“2012, año homenaje al Dr. Manuel Belgrano creador de la Bandera”



Municipalidad de San Carlos de Bariloche  
Concejo Municipal



En la ciudad de San Carlos de Bariloche, a los \_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año dos mil doce, entre la MUNICIPALIDAD DE SAN CARLOS DE BARILOCHE, representada en este acto por el Sr. Intendente, Dn. \_\_\_\_\_, cuya firma es refrendada por el Sr. Jefe de Gabinete, Dr. \_\_\_\_\_, por una parte, en adelante LA MUNICIPALIDAD, y por la otra \_\_\_\_\_ en adelante \_\_\_\_\_, representada en este acto por su Sr. Presidente, \_\_\_\_\_, acuerdan en celebrar el presente convenio de colaboración:

PRIMERA: LA MUNICIPALIDAD ofrece a \_\_\_\_\_, y esta acepta de conformidad, un servicio de La Línea de Emergencias 109 (en adelante EL SERVICIO) que se habilitará con el número de discado gratuito "109", a disposición de todos los habitantes de la ciudad.-

SEGUNDA: La implementación de EL SERVICIO antedicho, se sujetará a las siguientes pautas:

a) LA MUNICIPALIDAD habilitará la Línea de Emergencias 109 de atención de llamadas de emergencia en el edificio de calle \_\_\_\_\_ -sede administración comunal- con una dotación permanente de operadores capacitados a tal fin.-

b) EL SERVICIO, que operará bajo el número 109, estará disponible durante las 24 horas del día, todos los días del año.-

c) Toda vez que se reciba una llamada de emergencia por una contingencia que sea de competencia de \_\_\_\_\_, se dará aviso de inmediato a \_\_\_\_\_ por medio de una línea telefónica punto a punto entre el Línea de Emergencias 109 de LA MUNICIPALIDAD y la sala de guardia de \_\_\_\_\_, siendo responsabilidad exclusiva de esta última la de brindar la prestación y/o servicio requerido en la emergencia.-

d) EL SERVICIO, por la naturaleza de su operación registra cada una de las llamadas recibidas como así también de las emitidas a \_\_\_\_\_, con especificación de los siguientes datos: 1) Operador de EL SERVICIO que recibió la llamada.- 2.- día y hora de su recepción y retransmisión a \_\_\_\_\_.- 3) en lo posible, si las circunstancias del caso lo admiten, nombre del operador de guardia de \_\_\_\_\_ que recibió el aviso.- 4) breve descripción de la emergencia recibida.-

e) \_\_\_\_\_ conservará su propio número de emergencias, identificado actualmente como "\_\_\_\_", que permanecerá habilitado al público en forma indistinta al "109" que habilitará a estos fines LA MUNICIPALIDAD.-

TERCERA: Una vez retransmitido el aviso a \_\_\_\_\_, será responsabilidad exclusiva y excluyente de esta última la atención de la emergencia requerida, liberando en forma expresa a LA MUNICIPALIDAD por las consecuencias del incumplimiento o cumplimiento irregular o negligente del servicio de seguridad (tanto en faz preventiva como represiva) a su cargo.-

CUARTA: El presente convenio de colaboración tendrá una vigencia de dos (2) años computados desde su firma. A su vencimiento quedará automáticamente renovado por otro periodo similar, salvo comunicación en contrario por cualquiera de las partes, formulado con treinta (30) días de antelación a su vencimiento.



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*



QUINTA: De la Rescisión: No obstante lo expuesto en cláusula cuarta, tanto a LA MUNICIPALIDAD como a \_\_\_\_\_ le asiste el derecho de rescindir el presente convenio con antelación a la fecha pactada, por decisión unilateral sin invocación de causa y sin que ello genere derecho a reclamo por la otra parte, cumpliendo con el recaudo de preavisar con una antelación mínima de treinta (30) días a la fecha escogida para el distracto.-

SEXTA: A todos los efectos derivados del presente convenio, las partes constituyen los siguientes domicilios: LA MUNICIPALIDAD en calle -----  
--; y \_\_\_\_\_ en calle \_\_\_\_\_, en donde se tendrán por válidas las notificaciones que se cursen. En prueba de conformidad se firman tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efectos en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento



## ANEXO II

### PROTOCOLO DE FUNCIONES

#### 1. DE LA RELACION CON EL PERSONAL: CONSIDERACIONES GENERALES

- a. La operación de la Línea de Emergencias 109 resulta de una afinada interacción de personas, las cuales utilizando herramientas de moderna tecnología y recursos, proveen la cobertura de atención de llamadas de emergencia las 24 horas del día los 365 del año.
- b. La planta de personal necesaria para el funcionamiento de la Línea de Emergencias 109 será incorporada por medio de contratos según lo regla estatuto municipal. Solo serán incorporados los aspirantes que hayan aprobado íntegramente la currícula del curso de entrenamiento ad honores.
- c. La operación de la Línea de Emergencias 109 se realiza por turnos rotativos de ocho horas de duración cada uno. Con un total de cuarenta horas semanales.
- d. Los operadores y supervisores realizaran su labor de acuerdo a un esquema de turnos rotativos en el cual están contemplados los francos y el personal que deberá estar de guardia pasiva. El personal gozará de dos días de franco y un día de guardia pasiva por semana.
- e. La franja horaria del turno asignado es semanal.
- f. Los arreglos a los horarios preestablecidos en el esquema de turnos será acordado entre el operador, el Jefe del Sector y el reemplazo.
- g. Los operadores se deben presentar a tomar su guardia al menos 10 minutos antes de finalizado el turno a ser reemplazado.
- h. Uno de los operadores tomará la función de Supervisor del Turno.
- i. Los Supervisores de Turno entrante/saliente se comunicarán las novedades del caso.

#### 2. DE LA OPERACIÓN

##### 2.1. PROCEDIMIENTO – OPERADORES

- a. El operador deberá registrar su ingreso/egreso del sistema ACD (Automatic Call Distribution), para ello el Servidor de Control de Operadores le asignará a cada uno un número de identificación, el cual deberá ser ingresado para indicar que esta presente en la sala y en servicio en su posición de trabajo. Si el operador debe abandonar la posición de trabajo, ingresará su Id. y el motivo del alejamiento del puesto. Durante el periodo que ese operador esta fuera, el puesto de atención queda deshabilitado para recibir llamados.
- b. Una vez que el operador está en funciones, cada vez que atienda un llamado de emergencia se pone en funcionamiento el sistema de grabación, el cual registra toda la intervención del operador y el llamante para ese evento.
- c. El operador de acuerdo a un protocolo inquisitivo guía al llamante durante el interrogatorio a fin de tomar rápidamente estado del evento, registrarlo y realizar la transferencia al Supervisor.
- d. Una vez realizado el interrogatorio primario (donde ocurre; a quien le ocurre; que ocurre; a cuantos les ocurre y codificar la llamada según la emergencia: rojo, amarillo y verde), el operador realiza la Transferencia a su Supervisor y sigue en



contacto con el llamante a fin de obtener información adicional relevante del evento y tratar de proveerle contención a/los afectados.

e. El operador conducirá la comunicación y será el que proponga el corte.

f. Toda la comunicación se efectuará de manera protocolizada a fin de poner distancia entre operador y llamante pero sin perder la empatía necesaria con el llamante.

g. Todo lo actuado en un evento se registrará en el sistema informático con que cuenta cada puesto de operación

## 2.2. PROCEDIMIENTO – SUPERVISORES

a. Supervisor a los fines del sistema de registro es un operador más y deberá registrar su presencia en la sala tal como se describió anteriormente.

b. Una vez que el operador obtiene los datos relevantes del evento comunica al Supervisor el cual realiza el aviso al/los efector/es del área de incumbencia adecuada, en calidad y cantidad.

c. Al tomar su turno de guardia el Supervisor llamará de oficio a los operadores de guardia de los efectores a fin de darse a conocer y establecer el vínculo de conocimiento con quienes va a trabajar durante sus próximas ocho horas.

d. El Supervisor realizará el seguimiento del evento a fin de poder registrar en la base de casos no solo la ocurrencia sino también el epílogo a fin de que a posteriori se pueda realizar un estudio sistemático de la emergencia (génesis, desarrollo, mitigación ó remediación, causa/efecto) en nuestra ciudad.

e. El Supervisor utilizará como medio de comunicación con los efectores el sistema telefónico provisto, y su intervención también quedará registrada en el sistema de grabación. Eventualmente también deberá utilizar la Radio en el frecuencia del efector cuando surjan datos relevantes, para ello se respetarán todas las normas del buen uso de la radio en la emergencia.

f. El Supervisor de Turno comunicará de inmediato al Jefe de Central todo evento que por su magnitud original o desarrollo o lugar de ocurrencia pudiere necesitar la concurrencia de efectores de las empresas de servicios locales (CEB, AGUAS RIONEGRINAS, CAMUZZI, etc.)

## 2.3. PROCEDIMIENTO - JEFE CENTRAL

a. El Jefe de la Línea de Emergencias 109 estará en contacto directo ó telefónico ó radial con el Supervisor de Turno, para toda contingencia que surgiere y que el Supervisor no pueda resolver por sí solo.

b. El Jefe de Central comunicará a su Autoridad Administrativa inmediata la ocurrencia de todo evento que por su naturaleza y/o magnitud conlleve un riesgo real o potencia a la ciudad.

c. El Jefe de Central se ocupará de los aspectos tecnológicos del funcionamiento de la Central, siendo el responsable de interactuar con los distintos proveedores de servicios, equipos e insumos básicos que hacen a la operatividad de la Central.

d. El Jefe de Central y dentro del marco de los convenios establecidos, será el interlocutor con su par dentro de las agencias efectoras de servicios de seguridad social como ser Hospital, Policía, Bomberos a efectos de acordar y afinar técnicas y procedimientos con de fines de mejorar el servicio.

e. El Jefe de la Central será el vocero interno para con las autoridades Municipales.





Municipalidad de San Carlos de Bariloche  
Concejo Municipal



f. EL Jefe de Central no hablará con los medios de prensa de ningún tipo de medios, como así tampoco los Supervisores y Operadores de turno.

“2012, año homenaje al Dr. Manuel Belgrano creador de la Bandera”