

MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE ACCESO AL TELEFONO

112 DEL SOS ARAGON PARA PERSONAS SORDAS.

1) QUÉ ES EL 112

El **112** es el número de teléfono al que llamar cuando existe una emergencia y se precisa ayuda.

Este servicio se usa en casos de urgente necesidad, para recibir la asistencia de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana, frente a agresiones, robos, rescates, catástrofes, accidentes, etc., tanto en situaciones personales como ante cualquier urgencia de la que sea testigo.

Es un servicio que se presta en todo el territorio nacional, gestionado por las Comunidades Autónomas.

En Aragón, desde enero de 1998 se viene prestando ininterrumpidamente este servicio de atención de llamadas de urgencia y emergencia a través del teléfono 112, bajo la denominación de Centro de Emergencias 112 - SOS Aragón.

2) ¿CUÁNDO PUEDE USAR 112?

El 112 debe usarse cuando la salud, la integridad física de una persona o algún bien se encuentren en peligro inmediato por accidentes, incendios, necesidad de asistencia sanitaria urgente, agresiones, robos, rescates, catástrofes...

Enseñe a los niños y a quienes los cuidan cómo usar apropiadamente el 112.

Adviértales que su uso es exclusivo para emergencias.

Las llamadas indebidas al 112 pueden entorpecer la labor de quienes atienden urgencias reales.

3) ¿CUÁNDO NO DEBE USAR 112?

El **112 no es un juego, es un teléfono de emergencia** que siempre debe estar disponible para quien realmente lo necesite.

Nunca llame al 112 si no existe una situación de emergencia.

Nunca llame al 112 para solicitar información general, administrativa, sobre el estado de las carreteras o partes meteorológicos. Puede estar impidiendo que se ayude a una persona que realmente lo necesite.

4) ACCESO AL 112 PARA PERSONAS SORDAS

El teléfono de emergencia 112 esta disponible en toda la Unión Europea pero, por el momento, solo admite llamadas de voz.

Este servicio al estar gestionado por las diferentes Comunidades Autónomas, depende de las mismas en cuanto a su adaptabilidad para diferentes colectivos.

El Gobierno de Aragón ha implantado un sistema que permite acceder a las personas sordas a este teléfono de emergencia mediante Chat o SMS, con un único requerimiento previo: Haberse dado de alta como usuario del sistema.



Este sistema de acceso al 112 para personas con discapacidad auditiva, opera exclusivamente en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón.

5) REQUISITOS PARA ACCEDER AL 112 POR EL SISTEMA ADAPTADO

- a) El primer requisito es ser persona sorda, con cualquier grado de discapacidad auditiva
- b) Rellenar la solicitud de alta adjunta a este Manual.
- c) Aportar como documentación una fotocopia del DNI o pasaporte y una fotocopia del documento oficial acreditativo de la discapacidad auditiva
- d) Remitir toda esta documentación a la siguiente dirección:

Dirección General de Interior
Centro de Emergencias 112 Sos Aragón (Solicitud de acceso al 112)
Paseo María Agustín 36
50071 – Zaragoza

6) CONDICIONES DE USO

- a) Este servicio de Acceso al 112 para personas con discapacidad auditiva, opera exclusivamente en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón
- b) El alta en el sistema no entrara en vigor hasta que el Centro de Emergencias 112 SOS Aragón no realice una prueba de comunicación satisfactoria con los teléfonos indicados en el formulario de alta.
- c) Sólo cuando el 112 le haya indicado que ha sido dado de alta, podrá utilizar este sistema.
- d) El solicitante está obligado a comunicar al Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón los cambios que se produzcan en los datos facilitados. Tanto el número de teléfono móvil utilizado como el nombre de la Operadora Telefónica, es imprescindible que estén permanentemente actualizados en la base de datos del Centro de Emergencias, para poder asegurar la prestación del servicio.

7) ¿CÓMO SE UTILIZA ESTE SISTEMA? (ver figura)

Es preciso que el teléfono móvil que se utilice haya sido activado con el PIN correcto para que este sistema funcione.

Primero desde el teléfono móvil debe llamar al 112.

Es importante dejar la llamada abierta, es decir **NO SE PUEDE HACER UNA LLAMADA PERDIDA**; se llama y no se cuelga, será la operadora la que cuelgue cuando lo considere oportuno.

En el momento que el sistema comprueba que el llamante está registrado como persona sorda, le envía un SMS donde se le da la opción de que elija la forma de comunicación por SMS o Chat.

Para ello, en este primer SMS se envía la dirección de Internet para utilizar el Chat.

Si se elige SMS, hay que utilizar la opción Responder o la que utilice cada terminal para enviar los mensajes.



En ambos casos, es necesario que **en ese mensaje de contestación** por Chat o SMS, se escriba un texto indicando

¿QUÉ OCURRE? ¿DÓNDE OCURRE?

Aunque la comunicación se haya comenzado vía Chat, en cualquier momento el usuario puede cambiarla a SMS, si falla la conexión a Internet.

La operadora del 112 le solicitará las aclaraciones que sean necesarias y cuando disponga de toda la información, le anunciará la activación de los recursos necesarios para atender su emergencia y el final de la comunicación.

Quede a la espera de los servicios activados.

8) PERSONAS SORDAS CON CAPACIDAD PARA HABLAR

Si tiene capacidad para hablar, puede utilizar un sistema mixto que comprende los siguientes pasos:

- Haga una llamada de voz al 112, utilizando su teléfono móvil dado de alta en el sistema.
- Recibirá el mensaje inicial en el que debería elegir el Chat o el SMS e indicar qué ocurre y dónde ocurre
- Al recibir este mensaje, conteste por cualquiera de las dos vías con un mensaje que indique que puede hablar.
- Recibirá una llamada de voz del 112 (sería conveniente tener activada la vibración del teléfono). Descuelgue y diga despacio y claro qué le sucede y dónde se encuentra. Cuelgue la llamada.
- Desde el 112 le enviarán un SMS confirmando la recepción de la información y si fuera necesario le pedirán que haga otra llamada de voz para aclarar algún punto concreto.

9) LIMITACIONES TECNICAS

Todos los sistemas de comunicaciones móviles tienen sus limitaciones técnicas y este no podía ser una excepción. Por su seguridad, es importante que las conozca:

- Inicialmente, este sistema de acceso al 112 ha sido diseñado para telefonía móvil. La comunicación por SMS desde teléfonos fijos o teléfonos públicos que dispongan de esa facilidad no está garantizada.
- Tampoco pueden utilizarse otro tipo de mensajes tales como multimedia MMS, correo móvil u otros.
- Recuerde que este sistema de acceso al 112 por SMS o Chat, sólo está disponible en la Comunidad de Aragón.
- La implantación de las redes de telefonía móvil no se corresponden exactamente con la distribución geográfica de las Comunidades Autónomas. Por ello, puede suceder que las llamadas de voz enviadas al Centro de Emergencias del Gobierno de Aragón desde zonas limítrofes con otras Comunidades, sean desviadas hasta los Centros 112 de esas



Comunidades Autónomas, y por lo tanto, serán atendidas como llamadas procedentes de personas oyentes.

- En condiciones de falta de cobertura de la red a la que pertenezca el contrato o la tarjeta de su teléfono móvil, la llamada al 112 llegará al Centro de Emergencias ya que será transmitida por cualquier red que la reciba, pero puede que en esas condiciones no haya posibilidad de intercambiar mensajes SMS. En la medida de lo posible, busque cobertura suficiente antes de hacer su llamada de emergencia.
- Las redes de telefonía móvil pueden llegar a saturarse en momentos puntuales, demorando las comunicaciones de voz y el envío de mensajes de texto.
- Si por el motivo anterior o cualquier otro no obtiene ningún mensaje de respuesta a su llamada de emergencia pasados tres minutos, intente obtener auxilio por otros medios.
- En ocasiones, las compañías de telefonía móvil realizan determinados ajustes en sus redes que provocan que los mensajes de texto que pudieran tener almacenados a la espera de ser transmitidos, lleguen al usuario todos de golpe e incluso desordenados respecto a un orden de conversación lógico. Si en algún momento tiene dudas sobre los SMS recibidos con relación a una emergencia, contacte con el 112 como se indica en el punto 7 y solicite aclaración.

10) RECOMENDACIONES

El número de teléfono que se dé de alta en este sistema será considerado SIEMPRE como perteneciente a persona sorda. Téngalo en cuenta si su teléfono es compartido con personas oyentes o si su porcentaje de discapacidad auditiva es muy bajo, ya que una vez dado de alta, la comunicación con el 112 se realizará siempre por Chat o mensajes de texto.

A la hora de adquirir un nuevo terminal de teléfono móvil, compruebe las características que le ofrece cada modelo en cuanto a la visibilidad de los textos, la notificación de los mensajes entrantes, la facilidad para responder o enviar mensajes salientes, etc.



**SOLICITUD DE ALTA PARA EL ACCESO DE PERSONAS SORDAS AL 112
SOS-ARAGÓN MEDIANTE CHAT O MENSAJES DE TEXTO, DESDE
TELEFONOS MOVILES**

DATOS DEL SOLICITANTE			
Nombre y Apellidos*:			
DNI o Pasaporte:			
DOMICILIO HABITUAL			
Calle y nº*:			
Código Postal:			
Municipio*:		Provincia:	
Correo electrónico:			
TELÉFONO MÓVIL A DAR DE ALTA			
Teléfono móvil*:			
Operadora Telefónica*:			
PERSONA OYENTE DE CONTACTO			
Nombre y Apellidos:			
Teléfono fijo:		Teléfono móvil:	

Los campos señalados con * son de cumplimentación obligatoria.

El solicitante declara conocer:

1º.-Que este Servicio de Acceso al 112 por mensajes de texto o chat para personas sordas opera exclusivamente en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2º.-Que el uso de esta facilidad debe limitarse a casos de emergencia, propios o ajenos. El uso inadecuado dará lugar a la correspondiente sanción regulada en el Título IV de la Ley de Protección Civil y Emergencias de Aragón.

3º.-Que el alta no entrará en vigor hasta que el Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón no realice una prueba de comunicación satisfactoria con los teléfonos indicados en este formulario.

4º.-Que el solicitante está obligado a comunicar al Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón los cambios que se produzcan en los datos facilitados. Tanto el número de teléfono móvil utilizado como el nombre de la Operadora Telefónica, es imprescindible que estén permanentemente actualizados en la base de datos del Centro de Emergencias, para poder asegurar la prestación del servicio.

FECHA *	FIRMA DEL SOLICITANTE*

La presente solicitud, junto a una fotocopia del DNI o Pasaporte y una fotocopia del documento oficial acreditativo de la discapacidad auditiva (opcional), deberá enviarse por correo postal a:

**DIRECCION GENERAL DE INTERIOR
CENTRO DE EMERGENCIAS 112 SOS-Aragón (SOLICITUD ACCESO 112)
Pº Mª AGUSTIN 36
50071 ZARAGOZA**

Para cualquier asunto relacionado con este Servicio, puede utilizar como vías de contacto el correo electrónico **sosaragon@aragon.es** o el fax **976.714112**

Los datos personales serán incorporados y tratados en el fichero PERSOR, cuya finalidad es recoger la información necesaria para prestarle el Servicio de Acceso al 112 por Chat mensajes de texto para personas sordas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Interior del Gobierno de Aragón y la dirección donde el interesado puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la del Centro de Emergencias 112 SOS-Aragón, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.



