



112



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA



REGULACIÓN NORMATIVA



Normativa sobre el 112 de ámbito europeo

- ✓ [Resolución del Consejo](#) y de los representantes de los Gobiernos de los Estados miembros reunidos en el seno del Consejo de 13 de febrero de **1989** relativa a los nuevos progresos de la cooperación comunitaria en materia de protección civil (89/C44/03)
- ✓ [Directiva 91/396/CEE](#) del Consejo, de 29 de julio de **1991**, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo.
- ✓ [Directiva 98/10/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de **1998** sobre la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal y sobre el servicio universal de telecomunicaciones en un entorno competitivo
- ✓ [Directiva 2002/22/CE](#) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo **2002**, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.
- ✓ [Recomendación de la Comisión](#), 25 de julio de **2003**, relativa al tratamiento de la información sobre la ubicación de las personas que efectúan llamadas en redes de comunicaciones electrónicas para su uso en servicios de llamadas de urgencia con capacidad de localización

REGULACIÓN NORMATIVA



Normativa sobre el 112 de ámbito nacional

- ✓ Normativa sobre el 112 de ámbito nacional [Real Decreto 903/1997](#), de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.
- ✓ [Orden de 14 octubre de 1999](#) sobre condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112.
- ✓ [Resolución de 30 de octubre de 2001](#) , de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sobre condiciones para la eliminación de las marcas de supresión de la identificación de la línea llamante.
- ✓ [Resolución de 30 de septiembre de 2003](#) , de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2003, de 26 de septiembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia

REGULACIÓN NORMATIVA

Normativa sobre el 112 de ámbito regional

- ✓ Decisión adoptada en Consejo de Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla, con fecha 12 de septiembre de 1997, relativa a la implantación del numero de emergencias europeo, asumiendo la regulación nacional aplicable.



REGULACIÓN NORMATIVA

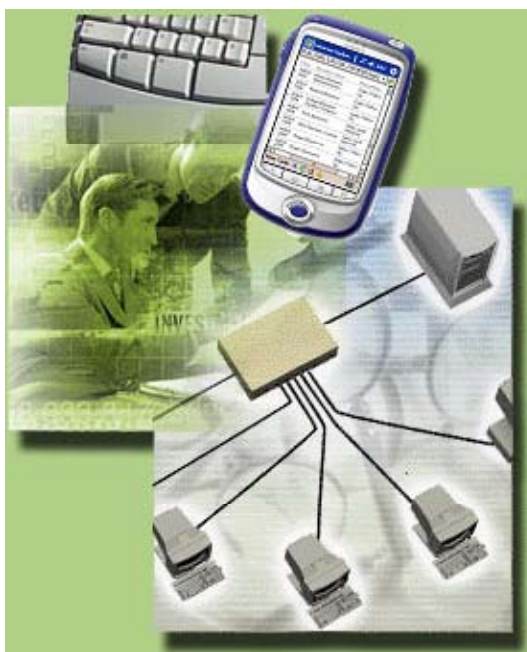
Real Decreto 903/1997, de 16 de junio (“Regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones al 112”)

DISPONE:

- ✓ El número 112 es exclusivo para el acceso al servicio de atención de llamadas de urgencia en todo el territorio nacional
- ✓ El servicio 112 deberá ser compatible con el resto de servicios que dispongan las diferentes administraciones públicas
- ✓ La prestación del servicio se llevará a cabo por las Comunidades Autónomas
- ✓ Las entidades prestatarias del servicio, adoptarán las medidas necesarias en relación con los servicios de urgencia de su dependencia y establecerán los acuerdos o convenios de colaboración que sean precisos cuando tales servicios no sean de su titularidad
- ✓ Los ciudadanos, mediante la marcación del 112, accederán de forma gratuita a los centros de recepción de llamadas
- ✓ Los operadores de telefonía facilitarán la identificación de la línea o zona geográfica desde donde se efectúen las llamadas (aunque el titular oculte su número)

INICIOS

- ✓ Desde comienzos de 1998, el servicio 1-1-2, es asumido por la Policía Local de Melilla, incorporando un terminal analógico en la unidad de comunicaciones (092) en donde se reciben las llamadas
- ✓ A finales de 2007, y ante la implantación de forma masiva de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones en todos los ámbitos de la sociedad, se decide abordar un proyecto para poder disponer de una plataforma integral de coordinación y tramitación destinada al 1-1-2, basada en tecnología IP y con funcionalidades CTI
- ✓ En mayo de 2009, y en unas nuevas dependencias, entra en servicio la plataforma actual.



NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS

- ✓ Atender las llamadas de emergencia de cualquier naturaleza que se reciben en el 112 (accidentes, incendios, rescates y salvamentos, seguridad, emergencias médicas, etc), e identificar la demanda asociada, recabando los datos básicos para su resolución
- ✓ Movilizar los servicios y recursos de intervención necesarios para el control y resolución de las diversas situaciones de emergencia, en base a procedimientos predefinidos, tácticas operativas y planes de emergencia, así como transmitirles la información necesaria
- ✓ Facilitar las recomendaciones de autoprotección como primera ayuda, en los casos que así lo precisen
- ✓ Constituir la infraestructura física y de servicios para dar soporte a la “mesa de crisis”, donde todos los organismos e instituciones competentes se reúnen para gestionar las situaciones de grave riesgo o catástrofe, de acuerdo con la legislación en materia de Protección Civil
- ✓ Canalizar y difundir alertas tempranas y recomendaciones de autoprotección
- ✓ Atender diversas redes de radio y servicios operativos municipales (socorristas playas, planes de empleo, protección civil, simulacros, preventivos, etc)

MISIÓN

- ✓ Proporcionar a los ciudadanos un sistema de ayuda rápido y eficaz en situaciones de emergencia que pongan en peligro la vida, bienes y derechos o el patrimonio de la comunidad.
- ✓ Todo ello mediante la atención de las llamadas de emergencia a través del teléfono 112, el aviso a los servicios competentes y la coordinación de todos los organismos susceptibles de intervenir en su resolución



Tipos de servicios solicitados

✓ ANOMALÍAS DE SERVICIOS BÁSICOS

- Aguas Fecales
- Aguas Pozo y Potable
- Alumbrado Público
- Distribución electricidad
- Telefonía
- Asfaltado
- Aceras, arquetas
- Semáforos
- etc

✓ ACCIDENTES DE CIRCULACIÓN

- Con heridos
- Sin heridos
- etc

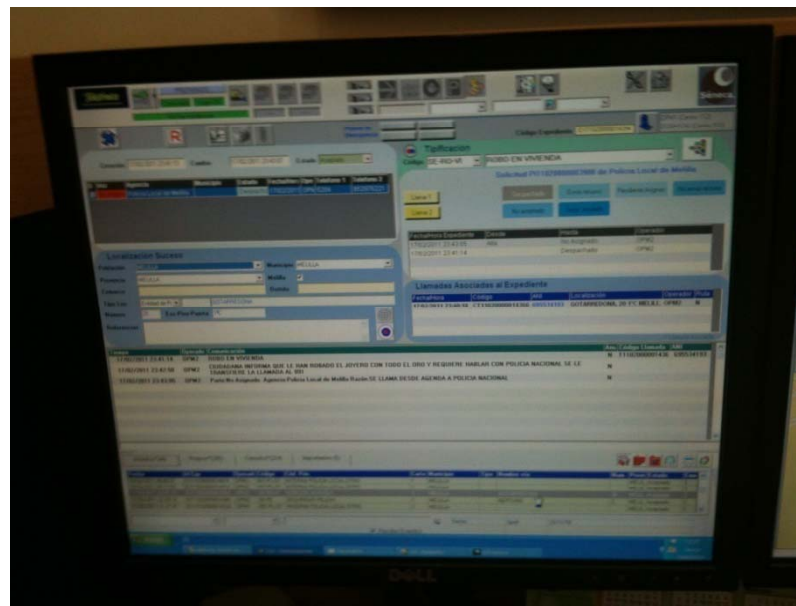
✓ ALARMAS

✓ ANIMALES

- Abandonos
- Maltrato
- Animales sueltos, peligrosos
- etc

✓ ASISTENCIAS SANITARIAS

- Consulta urgencia
- Emergencia en vía pública
- Emergencia en domicilio
- etc



Tipos de servicios solicitados

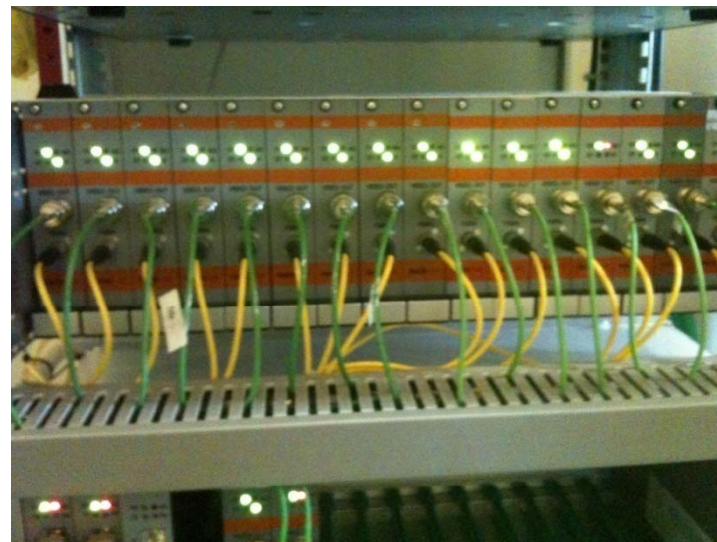
- ✓ CONTAMINACIÓN
- ✓ DESAPARECIDOS
- ✓ DERRUMBAMIENTOS-CAÍDAS
- ✓ INFORMATIVAS
- ✓ INCENDIOS
 - Contenedores
 - Inmueble
 - Rastrojos
 - etc
- ✓ INMUEBLES
 - Ruína
 - Caída cascotes
 - Apuntalamiento
 - etc
- ✓ INCIDENCIAS TRÁFICO
 - Doble fila
 - Vados
 - Atascos, averías
 - etc
- ✓ NO PROCEDENTES-MALICIOSAS
- ✓ SALVAMENTOS-RESCATE



Tipos de servicios solicitados

✓ SEGURIDAD CIUDADANA

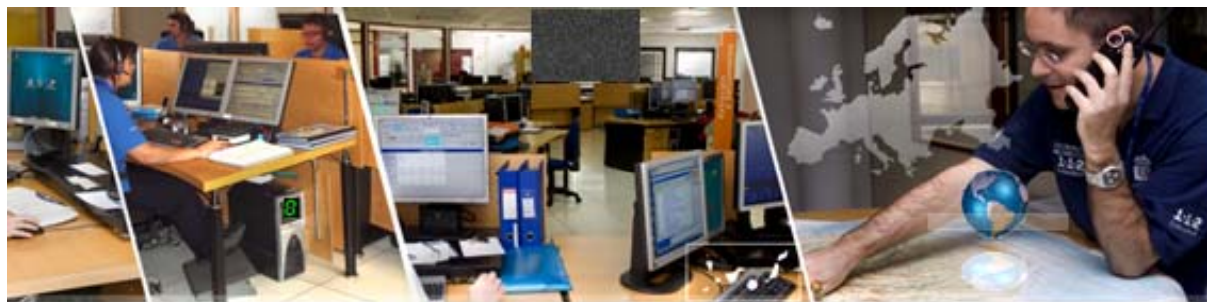
- Agresión sexual
- Agresión en calle
- Actos vandálicos
- Embriaguez en vía pública
- Menores
- Robo en viviendas o establecimientos
- Delitos contra la seguridad pública
- Venta ilegal
- Hurtos
- Maltrato físico
- Desaparecidos
- Molestias vecinales
- Alteración orden público
- etc



112

INDICADORES y RECOMENDACIONES

- ✓ Las llamadas se responde, en un 95% de los casos, antes de 20 segundos
- ✓ La duración media de la entrevista (donde se recogen los datos principales y se valora la emergencia) tiene una duración media de 27 segundos
- ✓ Para la mejora continua en la prestación de los servicios, debemos recordar que:
 - El 112 → NO es un teléfono de información de telefonía comercial
 - Es necesario instruir a los niños en el manejo del teléfono de emergencias 112
- ✓ Si tienes que llamar:
 - Mantén la calma y responde a las preguntas de la persona que te atiende
 - La información que proporcionas es básica para localizar el lugar dónde se necesita la ayuda y determinar los medios necesarios.



Despliegue nacional del servicio 112

112

