

PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN ENTRE EL REAL PATRONATO SOBRE DISCAPACIDAD Y EL MINISTERIO DEL INTERIOR PARA GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD AL TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112

De una parte, D^a M^a Rosa Martínez Rodríguez, Secretaria de Estado de Derechos Sociales, nombrada para este cargo por Real Decreto 33/2024, de 9 de enero, y que actúa en este protocolo como Secretaria General del Real Patronato sobre Discapacidad, en virtud del artículo 2.6 del Real decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

De otra, D^a. Susana Crisóstomo Sanz, Subsecretaria del Interior, nombrada para este cargo por Real Decreto 1038/2023, de 5 de diciembre y que actúa en este protocolo en virtud de las competencias atribuidas en el art. 9.2.g) del Real Decreto 207/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.

Las partes se reconocen con capacidad suficiente para suscribir el presente protocolo, y por ello

EXPONEN

- Primero.** Que, conforme al Real Decreto 207/2024, de 27 de febrero por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, compete, entre otras cuestiones, a este departamento ministerial la gestión de las competencias en relación con la protección civil y las emergencias. El artículo 13.2 letra k) del citado Real Decreto atribuye a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias (en adelante DGPCE) la coordinación de las relaciones con los órganos competentes en materia de protección civil de las Comunidades Autónomas y de las Administraciones Locales, así como la organización y la llevanza de la Secretaría del Consejo Nacional de Protección Civil, de su Comisión Permanente y de sus comisiones técnicas y grupos de trabajo.
- Segundo.** Que, conforme al Real Decreto 209/2024, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, queda adscrito a través de su titular, el organismo autónomo Real Patronato sobre Discapacidad, que ejercerá las competencias que le atribuye su Estatuto, aprobado por Real Decreto 946/2001, de 3 de agosto, en el cual se estipula como funciones de este organismo autónomo:
- 1- Promover la aplicación de la perspectiva de derechos humanos, de los ideales humanísticos, los conocimientos científicos y los desarrollos

CSV : GEN-61c3-7310-10fa-8385-5ba7-c711-5cbe-5de7
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsblF8yLcR>
FIRMANTE(1) : MARIA ROSA MARTINEZ RODRIGUEZ | FECHA : 02/10/2025 17:41 | Sin acción específica



CSV : GEN-8715-1344-ddd5-f5c0-aba4-d2f0-cc55-70f4
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsblF8yLcR>
FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 02/10/2025 17:43 | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43
FIRMANTE(2) : SUSANA CRISOSTOMO SANZ | FECHA : 07/10/2025 15:09 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43



técnicos al perfeccionamiento de las acciones públicas y privadas sobre discapacidad en los campos de:

- La prevención de deficiencias.
- Las disciplinas y especialidades relacionadas con el diagnóstico, la rehabilitación y la inserción social.
- La igualdad de oportunidades.
- La promoción de apoyos para la toma libre de decisiones.

- Facilitar, dentro del ámbito definido en el apartado anterior, el intercambio y la colaboración entre las distintas Administraciones públicas, así como entre éstas y el sector privado y asociativo, tanto en el plano nacional como en el internacional, así como prestar apoyos a organismos, entidades, especialistas y promotores en materia de estudios, investigación y desarrollo, información, documentación y formación.

Tercero. Que la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, establece en sus artículos 3 y 5 que las actuaciones del Sistema Nacional de Protección Civil, en adelante el Sistema, se registrarán por, entre otros, los principios de colaboración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y que los poderes públicos velarán por que se adopten medidas específicas que garanticen que las personas con discapacidad sean atendidas e informadas en casos de emergencia.

Por otro lado, el artículo 39 de la Ley 17/2015, de 9 de julio, define al Consejo Nacional de Protección Civil como el órgano de cooperación en esta materia de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas, de las Ciudades con Estatuto de Autonomía y de la Administración local que tiene por finalidad contribuir a una actuación eficaz, coherente y coordinada de las administraciones competentes frente a las emergencias, para lo cual se permite crear grupos de trabajo para el estudio e informe de aspectos concretos relacionados con sus competencias, siendo uno de ellos la accesibilidad del número único de emergencias “112”.

El número 112 fue establecido por la Unión Europea en 1991 como el número único de emergencias para todos los Estados miembros. En España, su implementación quedó a cargo de las Comunidades Autónomas. Inicialmente, se concibió como un servicio de voz, lo que suponía barreras de accesibilidad significativas, especialmente para las personas sordas. Desde la década de 2000, la Unión Europea y el Parlamento Europeo han promovido directrices para abordar esta problemática.

Cuarto. Que los servicios de emergencias 112 en las Comunidades Autónomas han implementado diversas iniciativas para mejorar la accesibilidad. Sin embargo, aún persisten deficiencias importantes que las asociaciones del ámbito

CSV : GEN-61c3-7310-10fa-8385-5ba7-c711-5cbe-5de7

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : MARIA ROSA MARTINEZ RODRIGUEZ | FECHA : 02/10/2025 17:41 | Sin acción específica



CSV : GEN-8715-1344-ddd5-f5c0-aba4-d2f0-cc55-70f4

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 02/10/2025 17:43 | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43

FIRMANTE(2) : SUSANA CRISOSTOMO SANZ | FECHA : 07/10/2025 15:09 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43



de la discapacidad han señalado de forma recurrente. Una de las críticas más comunes es que las soluciones implementadas son parciales y varían entre las Comunidades Autónomas, lo que dificulta el acceso a los servicios de emergencia para las personas que se desplazan por el territorio español

Quinto. Por otro lado, la Unión Europea ha establecido la obligación de implantar el servicio Real Time Text en toda la Unión, mediante las operadoras de telecomunicaciones. Además, ha establecido que el servicio 112 deberá atender emergencias comunicadas a través de este canal con fecha límite en 2027. Sin embargo, esta solución excluye a las personas usuarias de la lengua de signos, cuya utilización está reconocida como un derecho por la legislación española, tanto la de la lengua de signos española como la lengua de signos catalana. Estas personas requieren, por tanto, un canal de video para garantizar una comunicación efectiva.

Sexto. La legislación vigente establece mandatos a la accesibilidad al teléfono único de emergencias 112. Así se estipula en la Ley 11/2023, de 8 de mayo, de trasposición de Directivas de la Unión Europea en materia de accesibilidad de determinados productos y servicios, migración de personas altamente cualificadas, tributaria y digitalización de actuaciones notariales y registrales; y por la que se modifica la Ley 12/2011, de 27 de mayo, sobre responsabilidad civil por daños nucleares o producidos por materiales radiactivos y en el Reglamento de las condiciones de utilización de la lengua de signos española y de los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, aprobado por el Real Decreto 674/2023, de 18 de julio.

Séptimo. Para dar respuesta a estos mandatos legales sobre todo a una necesidad perentoria de la ciudadanía con discapacidad, el Real Patronato sobre Discapacidad impulsó en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, el proyecto Access2Citizen, orientado a definir una solución tecnológica y operativa que garantice el acceso en igualdad a los servicios de emergencia, a través del servicio 112, para las personas con discapacidad. Esta solución tecnológica, testada con las administraciones competentes en materia de emergencias y con las organizaciones de la discapacidad precisa de su implantación y despliegue, con la creación de una plataforma estatal y una aplicación única que atienda las necesidades de accesibilidad que precisen las Comunidades Autónomas en el teléfono de emergencias 112.

Octavo. Que el objetivo 2 del eje 4 de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030, aprobada por el Consejo de Ministros el 3 de mayo de 2022 contempla “asegurar que el número de emergencias 112 común en todo el territorio español, sea accesible para las personas con sordera, que posibilite la localización y la atención de la llamada de emergencia con independencia de la comunidad en que esta se produzca”.

Noveno. Que, conforme a lo expuesto anteriormente, y siendo de interés general para las partes firmantes, por ser de interés público y social, el dar respuesta al

CSV : GEN-61c3-7310-10fa-8385-5ba7-c711-5cbe-5de7

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsblF8yLcR>

FIRMANTE(1) : MARIA ROSA MARTINEZ RODRIGUEZ | FECHA : 02/10/2025 17:41 | Sin acción específica



CSV : GEN-8715-1344-ddd5-f5c0-aba4-d2f0-cc55-70f4

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsblF8yLcR>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 02/10/2025 17:43 | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43

FIRMANTE(2) : SUSANA CRISOSTOMO SANZ | FECHA : 07/10/2025 15:09 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43



objetivo común de asegurar la accesibilidad universal del teléfono de emergencias 112 mediante la creación de una plataforma y una aplicación tecnológica estatal, manifiestan su voluntad de colaborar con arreglo a la siguiente

CLÁUSULAS

Primera. Objeto del protocolo general de actuación.

El objeto del presente Protocolo General de Actuación es articular la colaboración entre el Real Patronato sobre Discapacidad y el Ministerio del Interior con el fin de promover la atención a las necesidades de accesibilidad que precisen las Comunidades Autónomas en el teléfono de emergencias 112.

Segunda. Líneas generales de actuación.

El Real Patronato sobre Discapacidad manifiesta su intención de aportar información y prestar su asesoramiento al Ministerio del Interior, a través de sus centros asesores, previstos en el art. 9 del Real Decreto 946/2001, de 3 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto del Real Patronato sobre Discapacidad, con el fin de garantizar el correcto cumplimiento del objeto del presente protocolo general de actuación, así como promover el diálogo con las organizaciones y agentes clave de la sociedad civil del ámbito de la discapacidad.

Tercera. Líneas generales de actuación.

El Ministerio del Interior manifiesta su intención de promover la accesibilidad universal al teléfono de emergencias 112, facilitando a los usuarios y usuarias el inicio de comunicaciones de emergencia a través de voz, texto, video y pictogramas y el establecimiento de las comunicaciones de emergencia con los centros de respuesta a llamadas de emergencia al menos a través de voz y texto.

Cuarta. Eficacia y vigencia

El presente protocolo general de actuación surtirá efectos desde su firma y concluirá en 2030 coincidiendo con el plazo temporal marcado en la Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030.

Quinta. Régimen jurídico.

El presente instrumento tiene el carácter de Protocolo general de actuación, conforme a lo dispuesto en el artículo 47.1, segundo párrafo, de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. No contiene compromisos económicos ni jurídicos exigibles y expresa la intención de los firmantes de actuar con un objetivo común. Se rige, en primer lugar, por lo establecido en el mismo y, subsidiariamente, por las restantes normas administrativas que le sean de aplicación y los principios generales del Derecho.

CSV : GEN-61c3-7310-10fa-8385-5ba7-c711-5cbe-5de7

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : MARIA ROSA MARTINEZ RODRIGUEZ | FECHA : 02/10/2025 17:41 | Sin acción específica



CSV : GEN-8715-1344-ddd5-f5c0-aba4-d2f0-cc55-70f4

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 02/10/2025 17:43 | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43

FIRMANTE(2) : SUSANA CRISOSTOMO SANZ | FECHA : 07/10/2025 15:09 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43



Sexta. Medidas de control y seguimiento.

Ambas partes se comprometen a resolver de manera amistosa cualquier desacuerdo que pueda surgir en el desarrollo del presente Protocolo General de Actuación. Para el seguimiento de la ejecución del presente Protocolo General de Actuación se constituye una comisión de seguimiento, que estará integrada por representantes de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias y el Real Patronato sobre Discapacidad.

Esta comisión podrá ser convocada por cualquiera de sus miembros, a efectos del oportuno seguimiento del Protocolo General de Actuación, previa indicación de los asuntos a tratar.

La comisión será la encargada de proponer las actuaciones y medidas a adoptar para el cumplimiento de los objetivos del Protocolo General de Actuación, los instrumentos adecuados para su ejecución y llevará a cabo su seguimiento y evaluación, con el fin de lograr las mejores condiciones para su consecución.

La comisión adoptará los acuerdos por unanimidad. Asimismo, podrá convocar a distintas personas en razón a los asuntos a tratar y crear los grupos de trabajo que fueran necesarios para el buen cumplimiento del fin del presente Protocolo General de Actuación. Si no alcanzara acuerdo entre las partes, para la resolución de cualquier controversia o discrepancia que pudiera surgir, cualquiera de las partes podrá resolver el presente Protocolo en cualquier momento.

Séptima. Modificación y resolución.

El presente Protocolo General de Actuación podrá ser modificado por mutuo acuerdo entre los firmantes. La modificación se incorporará como adenda al Protocolo y se considerará como parte integrante del mismo. Serán causas de resolución del presente Protocolo General de Actuación el transcurso de su plazo de vigencia, el mutuo acuerdo de las partes o la concurrencia de causa de fuerza mayor que imposibilite el objeto de dicho Protocolo.

Y para que así conste y en prueba de la conformidad, se firma el presente protocolo, por duplicado en Madrid a fecha de la firma electrónica.

LA SUBSECRETARIA DEL
INTERIOR

D^a. Susana Crisóstomo Sanz

LA SECRETARIA GENERAL DEL
REAL PATRONATO SOBRE
DISCAPACIDAD

D^a M^a Rosa Martínez Rodríguez

CSV : GEN-61c3-7310-10fa-8385-5ba7-c711-5cbe-5de7

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : MARIA ROSA MARTINEZ RODRIGUEZ | FECHA : 02/10/2025 17:41 | Sin acción específica



CSV : GEN-8715-1344-ddd5-f5c0-aba4-d2f0-cc55-70f4

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 02/10/2025 17:43 | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43

FIRMANTE(2) : SUSANA CRISOSTOMO SANZ | FECHA : 07/10/2025 15:09 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 02/10/2025 17:43

