



SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 911

*“Atención y respuesta a emergencias por violencia
contra la mujer y violencia doméstica”*

Protocolos y Procesos

El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad es un conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos, normas, principios, instrumentos, políticas, procedimientos, servicios y acciones, que establecen corresponsablemente órganos y entidades públicas entre sí, a fin de efectuar acciones coordinadas en materia de atención a emergencias y seguridad.



31 de mayo del 2014

OBJETIVOS DEL SISTEMA

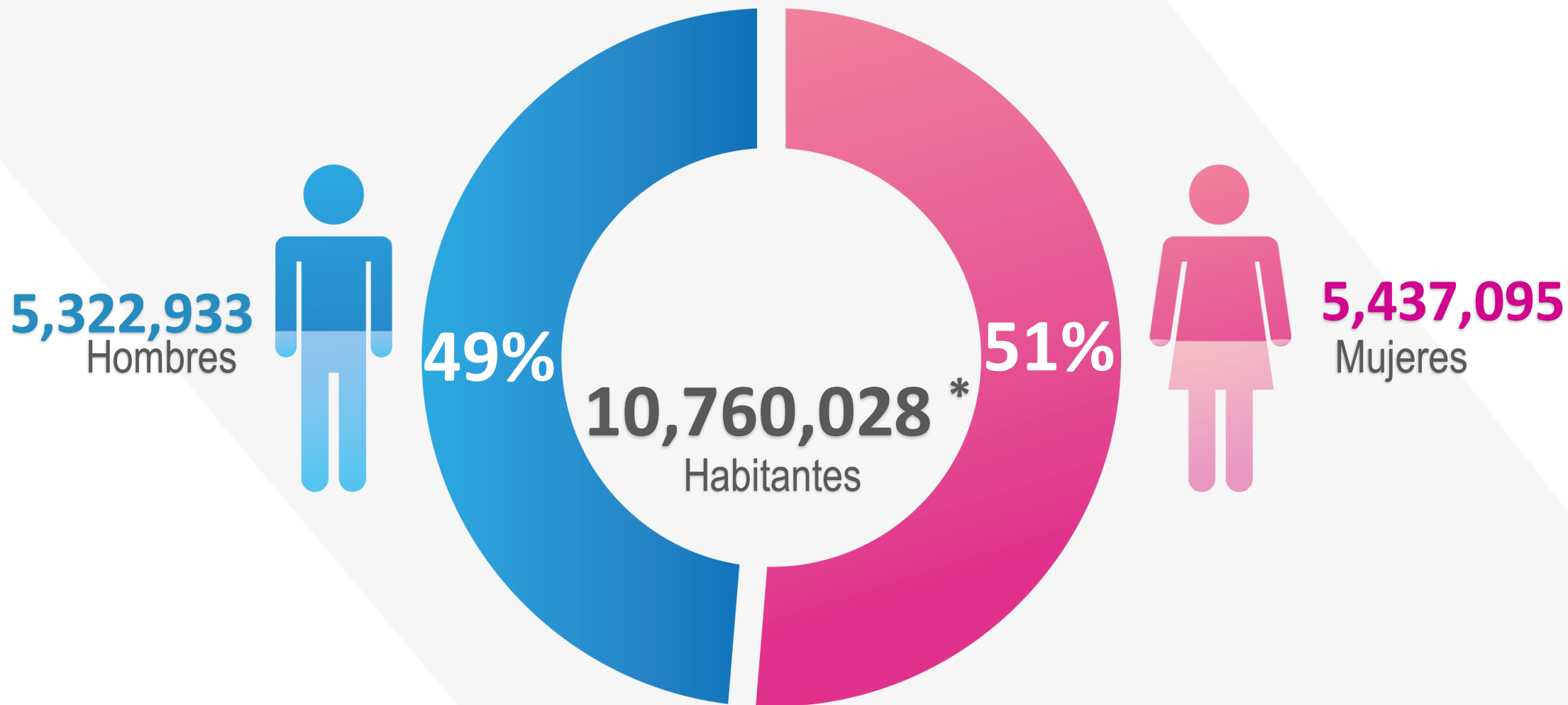
Proporcionar Asistencia en el territorio nacional para la atención a emergencia

Instalar y monitorear cámaras de videovigilancia en espacios públicos, para prevenir y detectar situaciones que pongan en peligro la vida y bienes públicos y privados

Apoyar las acciones necesarias para hacer cumplir las normas relativas a prevenir, suprimir y limitar los ruidos nocivos y molestos que producen contaminación sonora

03

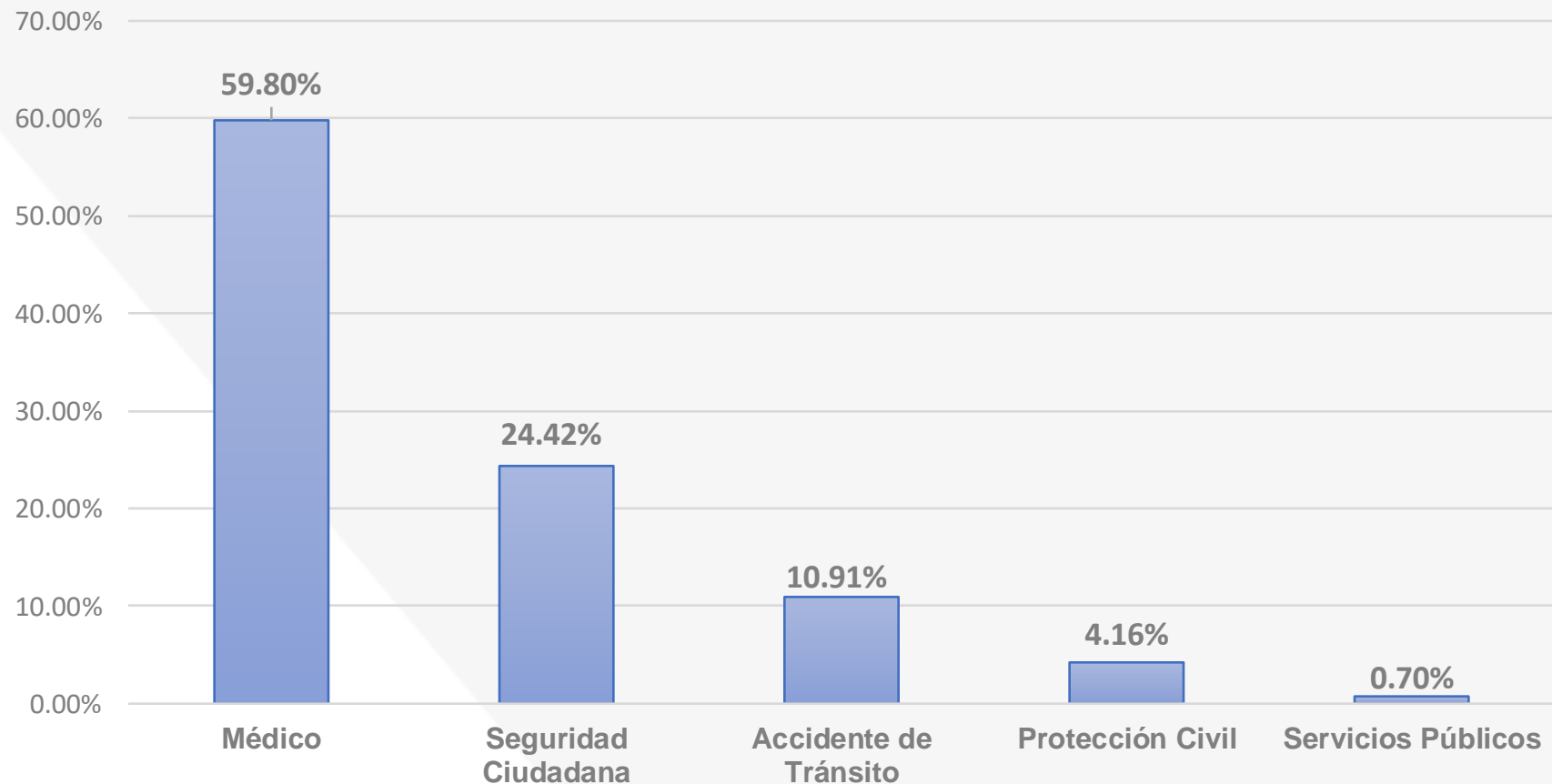
POBLACIÓN REPÚBLICA DOMINICANA



*Fuente: Oficina Nacional de Estadísticas, Boletín Censal No. 26, 10 de Agosto 2023



TIPOS DE EVENTOS DE EMERGENCIA



Tipos de Eventos por Categoría

Médico	37
Seguridad Ciudadana	15
Accidente de Tránsito	01
Protección Civil	14
Servicios Públicos	01

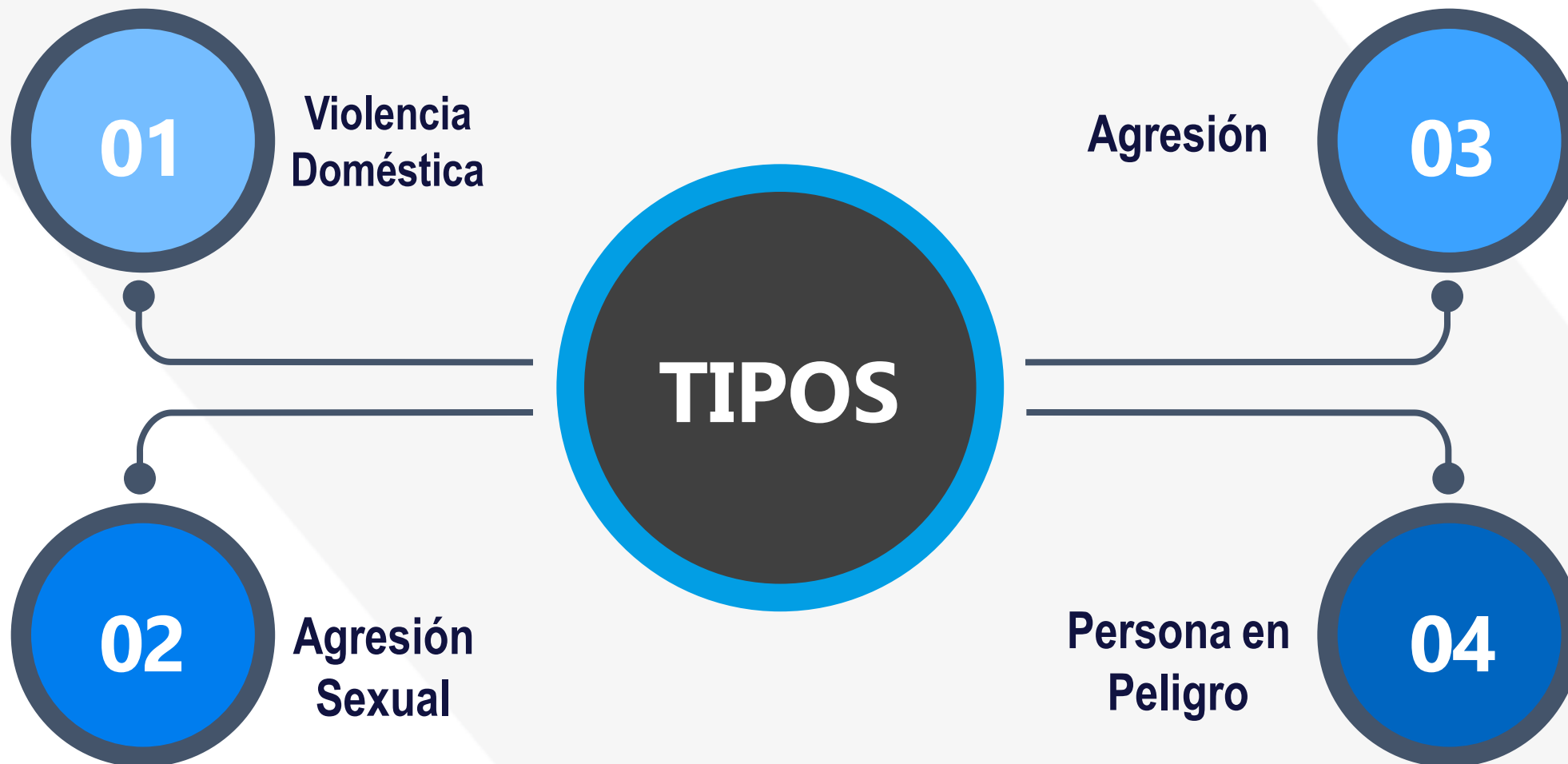
04

EMERGENCIAS GESTIONADAS POR CATEGORÍA DE EVENTOS



4.1

EVENTOS DE VIOLENCIA



Violencia Domestica

CONTRA LA MUJER

1

VIOLACIÓN
ORDEN DE
PROTECCIÓN

2

HERIDOS O
AFECTADOS

3

BIENES O
INMUEBLES

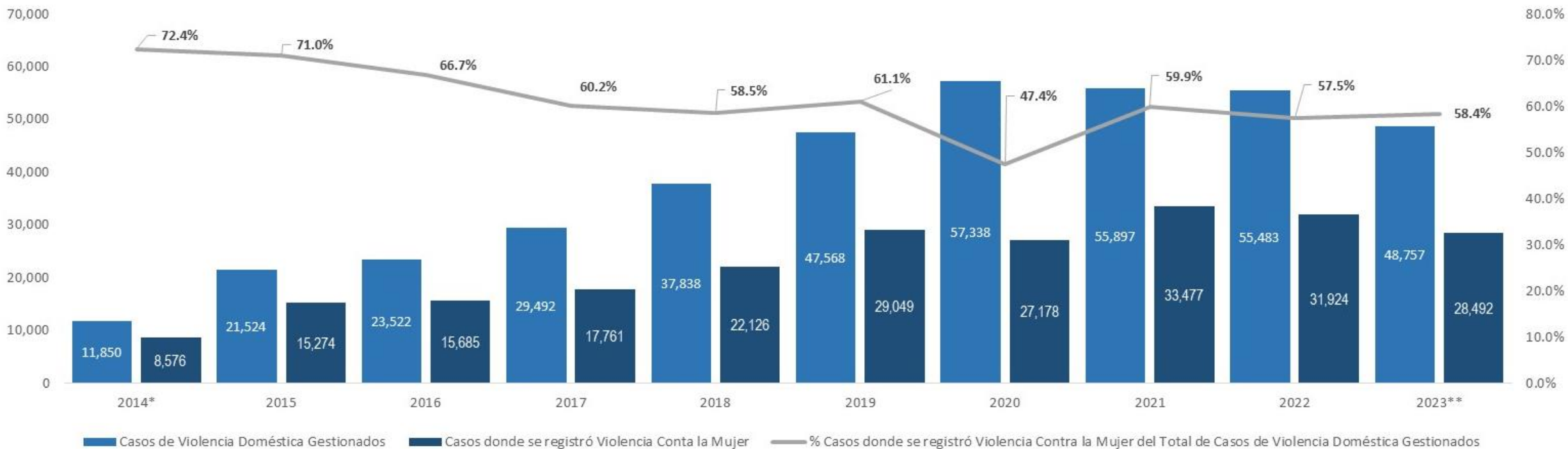
4

SUBTIPOS

A hand holding a pen pointing to a line graph on a grid background. The graph shows a fluctuating line with a prominent peak. The background is a dark purple gradient.

ESTADÍSTICAS

CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA GESTIONADOS DONDE SE REGISTRÓ VIOLENCIA CONTRA LA MUJER. PERÍODO 2014 - 2023

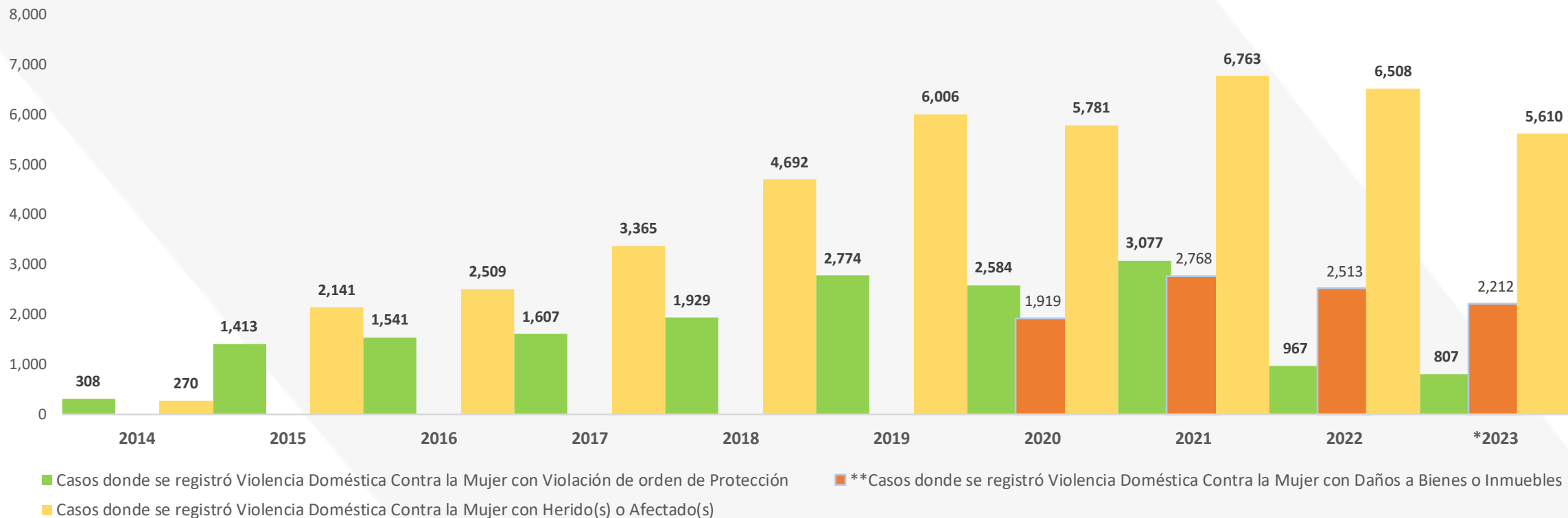


Fuente: Base de datos INET del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

* Datos correspondientes al período 31 mayo al 31 de diciembre 2014.

**Datos correspondientes al período enero-octubre 2023.

CASOS DE VIOLENCIA DOMÉSTICA CONTRA LA MUJER, SEGÚN SUB TIPO. PERÍODO 2014 - 2023



Fuente: Base de datos INET del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

* Datos correspondientes al período enero-octubre 2023.

"Nota: Corresponden a los Casos de Violencia Doméstica Contra la Mujer donde hubo otros sub tipos del incidente Violencia Doméstica. Estos sub tipos son: Violación Orden de Protección, Herido(s) o Afectado(s) y Bienes o inmuebles."

** El sub-tipo de violencia doméstica contra la mujer con daños a bienes o inmuebles se inició a registrar datos a partir del año 2020.

The background features a stack of books with their spines visible. A circular inset on the right side provides a magnified view of the book spines, showing the texture of the paper and the binding. The entire image is overlaid with a semi-transparent purple filter.

PROCESOS Y PROTOCOLOS



Interrupción de la llamada con suficiente información para despachar: no se retorna llamada

Interrupción de la llamada con información insuficiente para despachar: se retorna de forma casual

Registro de la emergencia y despacho

Persona agredida puede conversar con Salud Mental antes o después de la llegada de las unidades. Si aplica, puede conversar también con un médico ella o la persona que la esté apoyando antes de la llegada de las unidades

Registro proactivo de posibles emergencias con autorización del Supervisor

El gestor de Enlace contacta al Ministerio de la Mujer cuando una mujer es agredida por un hombre, incluyendo en los casos de agresión mutua. El Ministerio de la mujer se contacta porque es la institución encargada de dar seguimiento y posterior asistencia a las mujeres en este tipo de situación

Una vez pasada la información del caso por parte del Sistema 9-1-1 al Ministerio de la Mujer, este da seguimiento a los casos ya que tienen una red de servicios de protección a la mujer en casos de violencia de genero e intrafamiliar. Esto incluye asistencia psicológica, asistencia legal y accesos a la justicia.

Excepciones:

- Cuando un menor agrede a una mujer que no es su pareja, compete el reporte a la Fiscalía de Niños, Niñas y Adolescentes y a **CONANI**
- Cuando el agresor tenga una condición comprobada de salud mental
- Cuando no se logra obtener la información pertinente de la mujer agredida
- Cuando se catalogue riña por estar involucradas tres o más personas y la agresión es a todos los involucrados
- Cuando la persona agredida sea una menor no emancipada, se reportará directamente a un Fiscal de Violencia de Género. En caso de que amerite traslado de la menor a un hogar de paso, se deberá realizar el reporte tanto al Fiscal de Violencia de Género como a **CONANI**

En el caso de que el evento involucre niños, niñas o adolescentes, el Sistema 9-1-1 notifica a la Procuraduría Especializada de Niñas, Niños y Adolescentes (PENNA)

De parte del Sistema 9-1-1 se suministran las siguientes informaciones:

- * Descripción del evento
- * Nombre del menor
- * Edad del menor
- * Nombre del familiar o tutor del menor (si se validó)
- * Dirección del evento
- * Si el agresor fue apresado

Esta procuraduría se apodera de esta parte de la situación y toma las medidas pertinentes

A server rack with multiple units is shown in a dimly lit environment. The background is filled with a bokeh effect of colorful lights in shades of blue, yellow, and purple. A dark blue horizontal bar is positioned across the middle of the image, containing the text 'HERRAMIENTAS DE APOYO' in white, bold, uppercase letters.

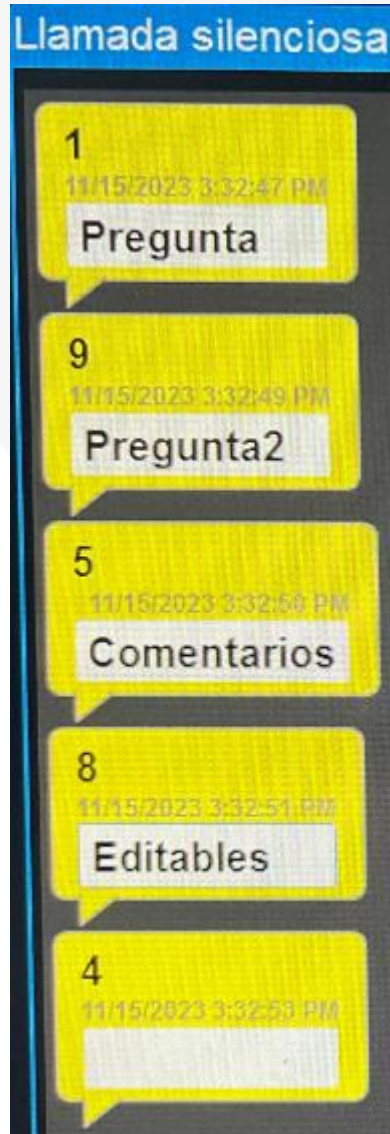
HERRAMIENTAS DE APOYO

The screenshot displays a CAD system interface with a call log and a call details window. Yellow arrows indicate the following elements:

- 1. Call ID (PN-M2)
- 2. PSAP (PSAP)
- 3. Caller phone number (Phone: [redacted])
- 4. Call details window (Comments: 17 Llamadas recientes desde número de teléfono: Tammy_Ra...)
- 5. Call log table
- 6. Event type (VIOLENCIA DOMESTICA)

Call Id	Status	Status Time	Ag. DTS	Call Type	eventSubtype	Location
PN-M2	5 CLOSED	Thu Oct 26 10:53:13 GMT-0400	Thu Oct 26 10:34:40	INVESTIGACIÓN		Nearest CALLE DOCT
PN-M2	5 CLOSED	Fri Oct 27 12:28:45 GMT-0400 2	Fri Oct 27 09:20:24 C	INVESTIGACIÓN		Nearest CALLE DOCT
PN-M2	5 CLOSED	Tue Oct 31 12:53:45 GMT-0400	Tue Oct 31 12:39:14	INVESTIGACIÓN		Nearest TALLER HOR
PN-M2	5 CLOSED	Tue Oct 31 12:53:07 GMT-0400	Tue Oct 31 12:46:14	INVESTIGACIÓN		@LAS AUYAMAS ZNO, 1
PN-M2	5 CLOSED	Mon Oct 30 13:45:44 GMT-0400	Mon Oct 30 12:13:28	INVESTIGACIÓN		@SISTEMA NACIONAL
911-M	2 CLOSED	Mon Oct 30 11:04:27 GMT-0400	Mon Oct 30 10:53:43	VIOLENCIA DOMESTICA	Contra la Mujer	Nearest NATIONAL ES
T-M33	0 CANCELLE	Mon Oct 30 11:15:26 GMT-0400				
T-M33	0 CANCELLE	Mon Nov 13 15:13:01 GMT-0400				

1. Número de evento
2. PSAP al que pertenece
3. Número de teléfono del llamante
4. Resultado de la verificación de llamadas previas del mismo número de teléfono. En este caso, tenemos 17. A partir de la misma línea, desplegamos la ventana emergente siguiente
5. Números de eventos anteriores. Si seleccionamos un evento anterior podemos abrirlo y ver los detalles del mismo, incluyendo dirección hacia la cual se hizo el despacho de las unidades
6. Entre los detalles que podemos ver en la ventana, se incluye el tipo de evento que se atendió, en este caso señalamos una Violencia Doméstica Contra la Mujer



- Permite realizar las preguntas que necesite e indicar al usuario opciones de respuesta mediante el teclado de su teléfono
- Puede utilizarse con usuarios con restricción física o circunstancial que no le permita comunicarse con normalidad
- Cada número seleccionado se registra
- El Operador puede hacer una nota en el sistema junto con la respuesta recibida

13 Funcionalidad de Telefonía – AML

El Sistema 9-1-1 de Republica Dominicana tiene a implementada la tecnología AML (Advanced Mobile Location) (localización Móvil Avanzada)

- No depende de triangulación celular, si no de GPS
- Permite obtener una ubicación con alta precisión


Los Servicios de Ubicación permiten la geolocalización de los ciudadanos al realizar una llamada de Emergencia.


- Funciona de manera automática y segura, sin intervención del usuario
- Provee al sistema de las coordenadas precisas del móvil de donde se realiza la llamada
- Brinda un nivel de precisión mayor al que ofrece tecnología Automatic Location Identification (ALI)






¡Muchas Gracias!

 Av. Abraham Lincoln #69
Esq. Dr. Núñez y Domínguez
La Julia, Distrito Nacional

 Tel.: 809-688-9911

 Web: www.911.gob.do

 info@911.gob.do

