

# INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS

República Dominicana – República de Ecuador



Abril - 2019



# **SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1.**

## **ORIGENES, EVOLUCIÓN Y PERSPECTIVAS ANTE LOS NUEVOS DESAFÍOS.**



911

# OPERACIÓN MANO SOLIDARIA 2016

 **REPÚBLICA DOMINICANA**  
Con la gente y para la gente

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA



 **¡Ecuador no está solo!**

60 personas y 7 unidades caninas para búsqueda de personas llegaron desde República Dominicana.

*¡Gracias República Dominicana!*

**#TodosSomosEcuador**



# ANTECEDENTES



- PRINCIPALES AMENAZAS
- LA GESTIÓN DE RIESGOS
- LEY DE GESTIÓN DE RIESGOS 147-02.
- AUSENCIA DE UN SISTEMA INTEGRADO PARA LA ATENCIÓN A LAS EMERGENCIAS.
- INICIATIVAS.
  - 14 de Enero 2013. Decreto 17-13.
  - 30 de Julio 2013. Ley 102-13.
  - 25 de Sept. 2013. Ley 140-13.
  - 30 de Mayo 2014. Decreto 187-14.
  - 31 de Mayo 2014. Inicio de las Operaciones.
  - **28 de Julio 2017. Ley 184-17**



911

# Base Legal

 **REPÚBLICA  
DOMINICANA**  
Con la gente y para la gente

MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA



Ley No. 184-17 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, que derogó la 140-13.

1. Objeto Sistema 9-1-1.
2. Definición del Sistema 9-1-1.
3. Número único.
4. Servicio gratuito
5. **El Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.**
6. Instituciones de respuesta.
7. Regulación para el establecimiento de las cámaras de video vigilancia.
8. *Tasa para el Desarrollo y Sostenibilidad del Sistema 9-1-1.*
9. Infracciones y sanciones.

**Decreto 187-14: Reglamento del Sistema 9-1-1**

911

# Agencias de respuesta





## Componentes principales del sistema 9-1-1. (Servicios Ofrecidos)



MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA



**Recepción de llamadas.** Consiste en recibir, registrar, tipificar y canalizar al Centro de Despacho, las solicitudes de emergencias que realicen los usuarios.



**Despacho a emergencia:** Consiste en procesar los casos de emergencias recibidos, así como de tramitar y de asegurar la oportuna y efectiva respuesta por parte de las unidades correspondientes.



**Monitoreo de las Cámaras de Seguridad en Espacios Públicos,** con la finalidad de proteger y garantizar los derechos humanos, la seguridad ciudadana, los bienes públicos, así como prevenir los actos delictivos.

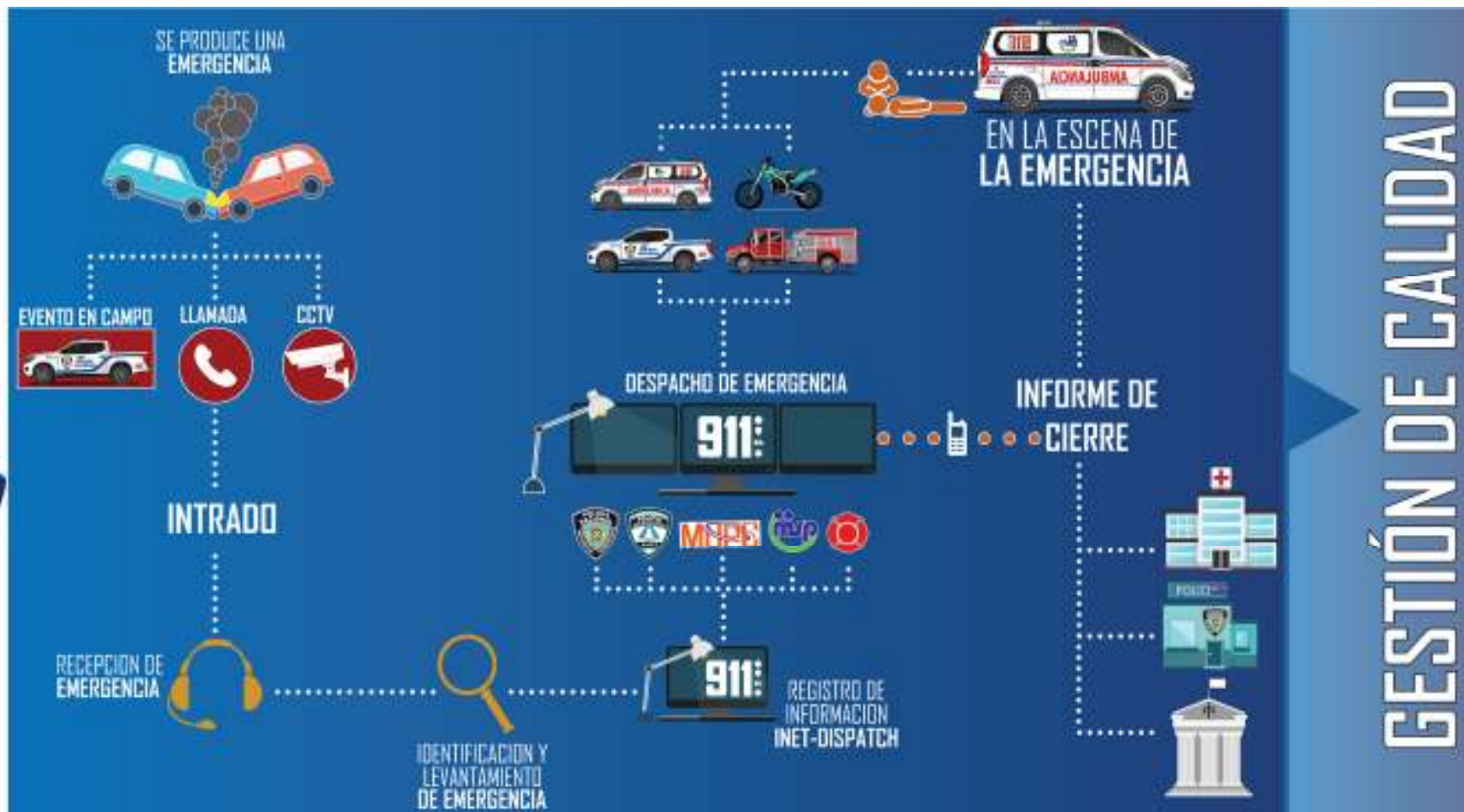


**Atención en el lugar del Evento.**

**Gestión de la calidad.** Coordinar y asegurar la implementación de modelos, sistemas y/o normas de gestión de calidad en la institución y las herramientas que contribuyan a la mejora continua de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

# 911

## MODELO OPERACIONAL





911

# MODELO DE SALUD





911

Accidente de Tránsito  
Accidente por Inmersión  
Agresión Física  
Agresión Sexual  
Animales Peligrosos  
Asistencia MOPC  
Atrapado o Aplastado  
Atrincherado  
Caída  
Comportamiento Anormal  
Condición Crítica de Salud  
Crisis Asmática  
Crisis Convulsiva  
Crisis Diabética  
Delincuente atrapado por Civil  
Desborde  
Deshidratación  
Deslizamiento en Curso  
Dificultad Respiratoria  
Dolor Abdominal  
Dolor de Pecho  
Emergencia Obstétrica  
Emergencia Eléctrica  
Emergencia Ginecológica  
Evento Vásculo-Cerebral  
Explosión  
Fuga de Gas  
Herido  
Incendio

## INCIDENTES

Inconsciente y/o Desmayo  
Intento de Suicidio  
Intoxicado  
Inundación  
Investigación  
Materiales Peligrosos  
Mordedura  
Muerte  
Obstrucción de las vías aéreas por cuerpo extraño  
Paro Cardio-Respiratorio  
Persona en Peligro  
Persona Perdida  
Problemas Cardiacos  
Quemado  
Reacción Alérgica  
Regulación Médica  
Robo en Proceso  
Ruido Música Alta  
Ruidos de Equipos, Organizaciones y Vehículos  
Ruidos por Construcción Fuera de Horario  
Sangrado Espontáneo  
Secuestro o Rapto  
Terrorismo  
Tiroteo  
Trastorno de la Presión Arterial  
Urgencia de Salud Mental  
Urgencia Médica  
Violencia Doméstica

911

# Recursos

Los PSAP deberán cumplir con un modelo de alta disponibilidad, tanto para las comunicaciones como para los sistemas y datos de la plataforma tecnológica.



PSAP Norte

Cobertura  
74%



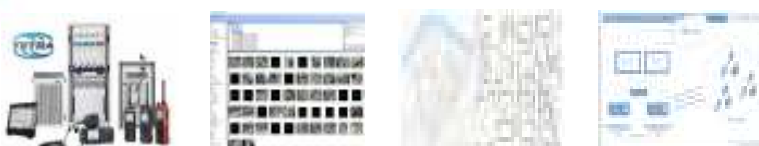
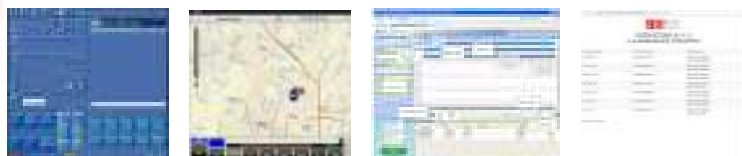
PSAP Metro

911

# Recursos tecnológicos

REPÚBLICA  
DOMINICANA  
Con la gente y para la gente

MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA



## Recepción de Llamadas

Infraestructura Empresas telefónicas (Telco).

Sistema de recepción de llamadas de “última generación”

Sistema inteligente de desvío de llamadas “SISACOM”

Sistema de Grabación de Llamadas.

Sistemas Cartográficos.

## Despacho de Emergencias

Sistema de Despacho de Emergencia CAD.

Sistema de AVL.

Consolas de Comunicación.

Sistema de Radiocomunicación.

Sistema de Video vigilancia Urbana.

## Soluciones Tecnológicas de apoyo.

Infraestructura eléctrica.

Infraestructura seguridad física.

Seguridad Tecnológica.

Infraestructura de telecomunicación.

Drones.



911

# Aseguramiento de la Calidad: Principales Herramientas

**REPÚBLICA  
DOMINICANA**  
Con la gente y para la gente

MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA

Monitoreo continuo  
(Grabación 100% llamadas)



Encuestas Satisfacción a Usuarios Finales



Supervisión de las Unidades de Respuesta.  
Control mediante AVL



Gestión de Quejas, Reclamos y Sugerencias



Auditorías Internas a los Procesos



# 911

## Llamadas, Emergencias y Denuncias de Ruido



MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

### Sede Central – Metropolitana:

<b>20,121,234</b>	<b>Llamadas Recibidas</b>
<b>1,572,979</b>	<b>Emergencias</b>
273,933	Asistencias Viales
7,699	Eventos de Enlace
404,196	Ruido

### Sede Regional Norte:

<b>1,807,055</b>	<b>Llamadas Recibidas</b>
<b>260,043</b>	<b>Emergencias</b>
105,873	Asistencias Viales
1,902	Eventos de Enlace

### Acumulado: 21 de Abril 2019:

<b>21,928,289</b>	<b>Llamadas Recibidas</b>
<b>1,833,022</b>	<b>Emergencias</b>
379,806	Asistencias Viales
9,601	Eventos de Enlace
404,196	Ruido

- +300 mil llamadas recibidas en promedio cada mes.
- +94% de las llamadas contestadas en 10 sgs.
- 72% llamadas Silenciosas, Colgadas, Molestosas. 13.5 Millones de llamadas molestosas a la fecha.
- 5% Urgencias que no ameritan un despacho.



**RECEPCION**  
LLAMADAS DE EMERGENCIA

911

# Satisfacción Usuarios Finales



MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA

## ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



### SASTIFACCIÓN GLOBAL DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1, PERIODO 2014 - 2019

Mes	Satisfacción Global	Velocidad Respuesta	Conoc. Respuesta	Trato Respuesta	Velocidad Recepción	Duración Recepción	Conoc. Recepción	Trato Recepción
2014	87%	73%	86%	90%	93%	81%	89%	96%
2015	89%	77%	88%	93%	94%	81%	89%	96%
2016	90%	76%	90%	94%	97%	83%	94%	98%
2017	90%	76%	90%	94%	97%	85%	95%	98%
2018	89%	93%	85%	95%	98%	76%	90%	94%
2019*	91%	86%	90%	93%	96%	85%	95%	98%

\*La Sastifacción Global actualizada hasta el 31 de Marzo del 2019

911

# Principales retos y desafíos

 **REPÚBLICA  
DOMINICANA**  
*Con la gente y para la gente*

**MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA**



- La Expansión del Sistema con cobertura total, manteniendo los niveles de satisfacción.
- La sostenibilidad del Sistema a nivel financiero: este es un sistema de alto costo y requiere de un presupuesto que cubra la operación y su desarrollo.
- La capacitación y retención de personal capacitado, la curva de aprendizaje en las áreas de operación y de tecnología es alta por ser competencias especializadas, por lo que se debería crear una carrera administrativa para el personal lo cual pueda garantizar los niveles de calidad del servicio y el desarrollo del Sistema a largo plazo.
- La actuación y compromiso de las agencias de respuesta, no todas articulan de igual manera. Es importante señalar que el sistema 9-1-1 es una agencia de coordinación.
- La automatización total de todos los procesos del sistema y aprovechar las ventajas del Big Data para crear una fuente de datos que nos permita ser en mediano tiempo predictivos y preventivos ante los principales incidentes que ocurren en República Dominicana.
- Uso correcto del Sistema y reducción de llamadas no productivas.
- Estar a la vanguardia de la Tecnología de la Información-TIC mediante múltiples canales de atención.



911

## Acuerdo con Ecu911.

 **REPÚBLICA  
DOMINICANA**  
Con la gente y para la gente

MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA



Visita de una Delegación Técnica de Ecuador desde el lunes 17 hasta el jueves 20 de septiembre de 2018.

Establece que, con el respeto debido a las normas legales de ambos países, **puedan tener cooperación mediante el intercambio de información, análisis y experiencias en la realización de actividades conjuntas**, elaboración de publicaciones e investigaciones así como efectuando un levantamiento de necesidades de asesoría técnica y capacitación formal, en las áreas que sean requeridas.

911

## Casos de éxito

 **REPÚBLICA  
DOMINICANA**  
Con la gente y para la gente

MINISTERIO  
DE LA PRESIDENCIA



911

## Casos de éxito

 **REPÚBLICA DOMINICANA**  
Con la gente y para la gente

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA



**911** SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD  
ZONA NORTE

**COMO EN LAS PELICULAS**

 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

A young man wearing a white polo shirt and a white cap with a green brim is smiling and talking on a mobile phone. The background is slightly blurred, showing an outdoor setting with trees and a fence.



**911**

**¡Gracias por la atención!**

