

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



911

ANTECEDENTES

REPÚBLICA
DOMINICANA
Con la gente y para la gente

MINISTERIO
DE LA PRESIDENCIA



- 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)



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.

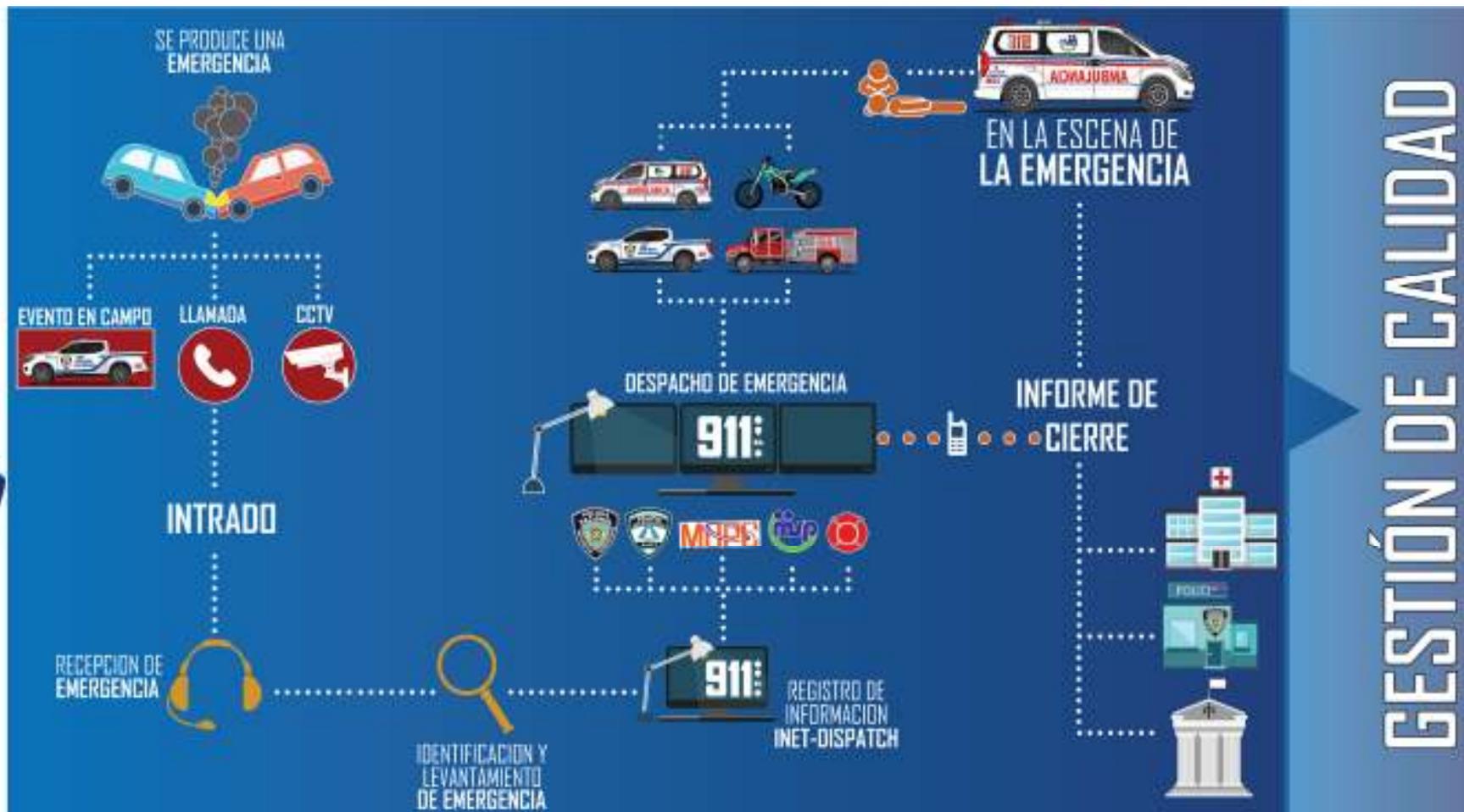


Atención en el lugar del Evento.

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:

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

Sede Regional Norte:

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

Acumulado: 21 de Abril 2019:

21,928,289	Llamadas Recibidas
1,833,022	Emergencias
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&7



911

¡Gracias por la atención!

