



NEGOCIADO DE SISTEMAS DE EMERGENCIAS 9-1-1



DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PUBLICA (DSP)

- NEGOCIADO DE SISTEMAS DE EMERGENCIA 9-1-1
- NEGOCIADO DE LA POLICIA DE PR
- NEGOCIADO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE PR
- NEGOCIADO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y ADMINISTRACION DE DESASTRES
- NEGOCIADO DEL CUERPO DE EMERGENCIAS MEDICAS ESTATAL
- NEGOCIADO DE INVESTIGACIONES ESPECIALES (NIE)
- NEGOCIADO DE CIENCIAS FORENSES



HISTORIA

Ley Núm. 144 de 22 de diciembre de 1994

“Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública” o “Ley de Llamadas 9-1-1”.

Reducir el tiempo que toma a los ciudadanos comunicarse con las agencias de seguridad pública (agencias de respuesta), mediante la prestación de un servicio rápido y eficiente de recepción de llamadas de emergencias a través del 9-1-1, y la inmediata activación de dichas agencias, utilizando la más moderna tecnología de las telecomunicaciones y recursos humanos debidamente adiestrados como herramientas principales, para salvaguardar vida y propiedades en inminente peligro.

Recientemente se cumplieron 50 años del lanzamiento del sistema 9-1-1 en los Estados Unidos.





AGENCIAS DE RESPUESTA INTEGRADAS AL SISTEMA 9-1-1

NEGOCIADO DE LA POLICIA DE PR

13 COMANDANCIAS, DIVISIONES ESPECIALES (UNIDAD MARITIMA, FURA, ROBO A BANCOS, EXPLOSIVOS ENTRE OTRAS) Y LOS PRECINTOS

NEGOCIADO DEL CUERPO DE EMERGENCIAS MEDICAS ESTATAL

4 DESPACHOS REGIONALES (METRO, NORTE, SUR Y OESTE) Y LAS BASES

NEGOCIADO DEL CUERPO DE BOMBEROS DE PR

12 DISTRITOS, DIVISIONES ESPECIALES (DOE) Y LOS PARQUES

NEGOCIADO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y ADMINISTRACION DE DESASTRES

CONTROL ESTATAL Y 12 ZONAS

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA (ADFAN) LINEA DE EMERGENCIAS SOCIALES

AGENCIAS DE RESPUESTA INTEGRADAS AL SISTEMA 9-1-1

- **MUNICIPIOS EMERGENCIAS MEDICAS INTEGRADOS (TOTAL 49 PUEBLOS)**
- **OMME OFICINAS MUNICIPALES DE MANEJO DE EMERGENCIAS (TOTAL 57 PUEBLOS)**
- **AGENCIAS DE APOYO:**

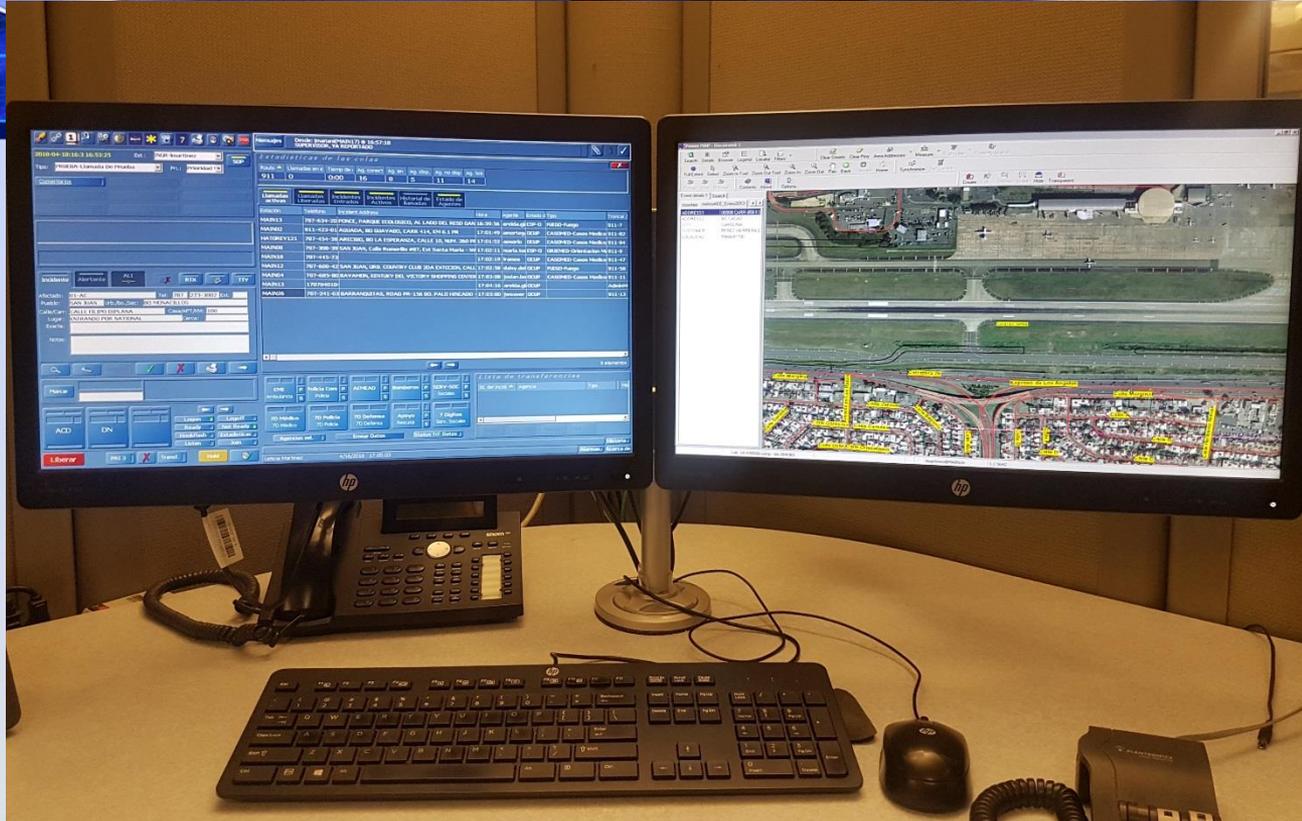
LINEA PAS, PROCURADORA DE LA MUJER, COAST GUARD, FBI, FEMA, HSI (HOMELAND SECURITY INVESTIGATION), COMISION SERVICIO PUBLICO, PROGRAMA DE SERVICIOS CON ANTELACION AL JUICIO, CALIDAD AMBIENTAL, RECURSOS NATURALES ENTRE OTRAS.





SISTEMA POWER 9-1-1

- Plataforma uniforme que facilita la recopilación de datos y comparte la información a las agencias de respuesta por el sistema **CAD** (*Computer Aided Dispatch*)
- Facilita la transferencia de la llamada y datos a las agencias con oprimir el icono de la agencia.
- Provee referencias del **SOP** (*Standard Operator Procedure*) procedimiento uniforme de llamadas y las preguntas claves.



2010-04-18 16:53:25 Det. [User Name]

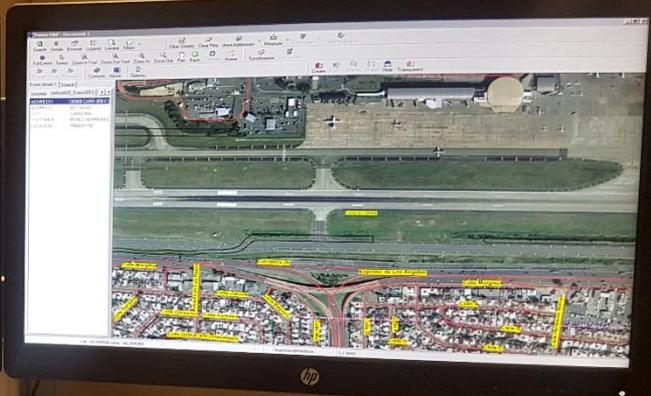
Administración de las cosas

Identificación	Descripción	Operación	Operador	Fecha
MA0011	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0011	2010-04-18
MA0012	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0012	2010-04-18
MA0013	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0013	2010-04-18
MA0014	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0014	2010-04-18
MA0015	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0015	2010-04-18
MA0016	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0016	2010-04-18
MA0017	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0017	2010-04-18
MA0018	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0018	2010-04-18
MA0019	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0019	2010-04-18
MA0020	PER-404-2010-0001, FIANDE ECONOMICA, AL CASO DEL RESE 046 36 36	Permisos	MA0020	2010-04-18

Acciones: [Buttons]

Mapa: [Map Area]

ACD: [Buttons]





9-1-1, Ortíz le habla, ¿Cual es su emergencia?



El Telecomunicador inicialmente preguntará:

- ¿Cuál es la emergencia?
- Teléfono
- Dirección y nombre.



En caso de que se pierda la comunicación, podemos contactar y enviar la ayuda.



El Telecomunicador del 9-1-1 debe seguir el **SOP** (*Standard Operating Procedure*). El procedimiento es similar al de las agencias de respuesta. El Telecomunicador clasifica el tipo de incidente y contesta las preguntas para el mismo. Estas preguntas guías son necesarias para determinar a que agencias se debe transferir y brindar información importante para los recursos.

Clasificación de Incidentes y Preguntas

2015-01-20:99:2291 11:55:10 Est.: SDD-gsantiago

Tipo: ACC AUTO-Accidentes De Vehiculo Pri.: Prioridad

SOP

Heridos | Afectados | Obstruye

Humo o Fuego | Volcado | Pillados o Atrapados

Derrame | Comentarios

11:57:15 gsantiago > NO

Comentarios

11:57:23 gsantiago > EME ESTE MOULIER 2345



SOP O PROTOCOLO DE INCIDENTE: VIOLENCIA SEXUAL

Preguntas- En proceso / Armado / Agresor en área / Descripción física y vestimenta / Menor envuelto / Comentarios.

- Agencia primaria – Emergencias Medicas
- Agencia secundaria – Policía
- En caso de ser menor se transfiere también con Emergencias Sociales
- De la persona presentar una crisis se transfiere a las líneas de apoyo de salud mental para que orienten la víctima en lo que llegan las agencias de respuesta.





Mensajes

2015-01-20:99:2291 11:55:10 Est.: SDD-gsantiago

SDP

Tipo: ACC AUTO-Accidentes De Vehiculo Pri.: Prioridad

Heridos | Afectados | Obstruye

Humo o Fuego | Volcado | Pillados o Atrapados

Derrame | Comentarios

11:57:15 gsantiago > NO
Comentarios

11:57:23 gsantiago > EME ESTE MOULIER 2345

Llamadas activas | Llamadas Liberadas | Incidentes Entrados | Incidentes Activos | Historial de llamadas | Estado De Agentes

Agente	Estación	Estado	Incident Address
acruz	MAIN18	ESP-0	GUAYAMA, RD #3 HACIENDA LA CARLOTA CAI MITAL WARD G,
allado	MAIN02	SALIR	
cfranco	MAIN16	SALIR	GUAYNABO, URB TORRIMAR, CALLE MADRID, 3-12 12 PR
dnieves	HATOREY101	SALIR	
etorres	HATOREY113	DE GUARDIA	GUAYNABO, URB BELLO MONTE, CALLE 16, PR
gsantiago	MAIN01	ESP-0	JUNCOS, SECT POMALES, CARR 198 RAMAL 934, PR
jfuentes	HATOREY103	DE GUARDIA	ARECIBO, CASI PESCA, AK
kracion	MAIN06	DE GUARDIA	San Jorge St. Esq. Ave. Ponce De Leon - S. Sec. AK

Incidente | Alertante | ALI | RTX | TTY

Nº de tel. 787 59 | Ext. | Clase WRL1

Informante T-Mobile USA, Inc | Nº ppal 688-0533

Dirección JUNCOS, CARR 31 KM.18.9, SECTOR CAIMITO ,BO EL MANGO, PR

Exacta R | NSE

Notas

Lat/Long +018.2328 | -065.86466 | UNC 9546

C:\ProgramData\Positron\Power911\Default\Data\htmlSt



REGLAS

Leve	1. 7 Dígitos Policía
Obstruye Vía	1. Centro de Mando - Policía
Heridos	1. Emergencias Médicas 2. AEMEAD * Ver nota #1 3. Centro de Mando - Policía



Marcar

EME Ambulancia | Policia Com Policia | AEMEAD | Bomberos | SERV-SOC Sociales

ACD | DN | Text

Logon | Logoff | Ready | Not Ready | HookFlash | Colas

7D Médico | 7D Policia | 7D Defensa | Apoyo Rescate | 7 Dígitos Serv. Sociales

Agencias sel. | Enviar Datos | Status Trf Datos

Liberar | PRI 3 | Transf. | Hold

5/12/2014 10:29:25 | Alarmas | Acerca de



CENTROS DE RECEPCION DE LLAMADAS

Actualmente contamos con dos centros **PSAP** (*Public Safety Answering Point*). Ambos centros de recepción de llamadas reciben llamadas simultáneamente. En caso de una situación donde un centro interrumpa funciones, el otro permanece normal. Esto, para que nunca se vea afectado el servicio.

Si usted realiza una llamada al 9-1-1, aunque el código de área de su teléfono sea 787 o 939 será recibida en el 9-1-1 más cercano. Ejemplo: New York será recibido en el 9-1-1 de New York.

SISTEMA DE MAPAS Y LOCALIZACION

- Cuando se recibe una llamada, automáticamente se identifica la dirección en pantalla y se ubica en el mapa.
- Adicional, toda llamada tiene las coordenadas (Latitud y Longitud) para fácil identificación. Esta herramienta es útil para la localización en casos de embarcaciones a la deriva, extraviados en zonas boscosas, secuestros o personas que desconozcan su ubicación.



Power MAP - Document 1

Search Details Browser Legend Locator Filters
Clear Streets Clear Pins Area Addresses Measure FlightLine Proximity Search
Full Extent Select Zoom In Tool Zoom Out Tool Zoom In Zoom Out Pan Back Forward Home Synchronize Get Current
Picture Hold Release Contents About Options...
Create Edit Delete Share Hide Transparent

Event details 1 Search

country:	metrosAEE_Enero2013
ADDRESS1	00000 CARR 658 K1
ADDRESS2	BO CACAQ
CITY	CARDUNA
CUSTOMER	PEREZ HERRERA,C
LOCALIDAD	5566691700



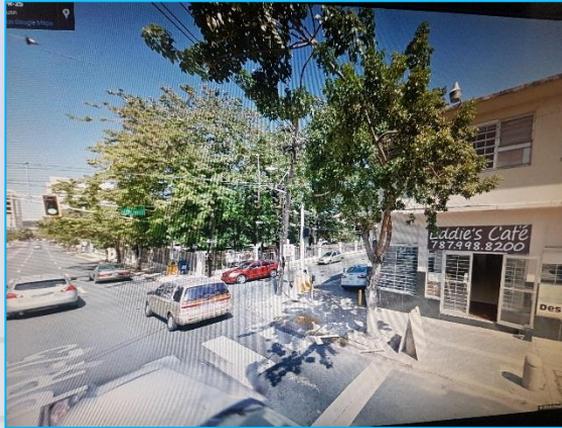
Lat: 10.357063 Long: -65.965487

lnmartinez@MAIN16 1 / 911



MAPAS CON ASISTENCIA DE LOCALIZACION (ALO)

Herramienta que permite una búsqueda de la ubicación mas exacta accediendo a Google Maps. Utiliza la Geolocalización, “*Reverse Geocoding*”, Búsqueda de lugares, “*Street view*”, fotos satelitales, aéreas y 3D.



TEXT 9-1-1

- El 9-1-1 de Puerto Rico tiene la funcionalidad de recibir emergencias vía mensajes de texto.
- Esta función es muy valiosa cuando la persona corre peligro si es escuchada.
- Se utiliza mayormente en casos de: Tirador activo, robos, asaltos, escalamientos, secuestros, clientes audio impedidos entre otros.



TECNOLOGIA

- **NG911** (*Next Generation 9-1-1*). Esto permitirá que el ciudadano pueda acceder al 9-1-1 a través de cualquier dispositivo no necesariamente de voz. Ejemplo: Multimedia (enviar fotos y videos). Video conferencias por aplicaciones entre otras.



NEGOCIADO DE SISTEMAS DE EMERGENCIAS 9-1-1



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION

Sra. Leticia Martínez, Supervisora General Centro de Recepción de Llamadas 9-1-1
Teléfono: 787-273-3001 Ext 4073 / Email: lmartinez@e911.pr.gov