**DADA** en la Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los veinticuatro (24) días del mes de abril del año dos mil diecinueve (2019); años 176 de la Independencia y 156 de la Restauración.

**Radhamés Camacho Cuevas**
Presidente

**Ivannia Rivera Núñez**
Secretaria

**Juan Julio Campos Ventura**
Secretario

**DANILO MEDINA**
Presidente de la República Dominicana

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 128 de la Constitución de la República.

**PROMULGO** la presente Resolución y mando que sea publicada en la Gaceta Oficial, para su conocimiento y cumplimiento.

**DADA** en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los catorce (14) días del mes de agosto del año dos mil veinte (2020); años 177 de la Independencia y 157 de la Restauración.

**DANILO MEDINA**

**Dec. No. 293-20 que dicta el Reglamento de la Ley No. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Deroga el Dec. No. 187-14 que estableció el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 140-13, del citado sistema nacional. G. O. No. 10983 del 15 de agosto de 2020.**

**DANILO MEDINA**
**Presidente de la República Dominicana**

**NÚMERO: 293-20**

**CONSIDERANDO:** Que el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es parte de una serie de políticas públicas de alto interés nacional que procuran proporcionar asistencia a todas las personas que se encuentren en una circunstancia de necesidad por la afectación de su seguridad e integridad personal, así como la de sus bienes.

**CONSIDERANDO:** Que desde su puesta en funcionamiento, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 se ha convertido en una referencia de la respuesta coordinada a situaciones de emergencias.

**CONSIDERANDO:** Que la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, del 24 de julio de 2017, introdujo cambios significativos a dicho sistema y dispuso la adopción de un nuevo reglamento para garantizar su efectiva aplicación.

**VISTA:** La Constitución de la República, proclamada el 13 de junio de 2015.

**VISTA:** La Ley núm. 153-98, del 27 de mayo de 1998, General de Telecomunicaciones.

**VISTA:** La Ley núm. 200-04, del 28 de julio de 2004, General de Libre Acceso a la Información Pública.

**VISTA:** La Ley núm. 287-04, del 15 de agosto de 2004, sobre Prevención, Supresión y Limitación de Ruidos Nocivos y Molestos que Producen Contaminación Sonora, y sus modificaciones.

**VISTA:** La Ley núm. 53-07, del 23 de abril de 2007, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología.

**VISTA:** La Ley núm. 172-13, del 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

**VISTA:** La Ley núm. 184-17, del 24 de julio de 2017, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**VISTO:** El Decreto núm. 187-14, del 30 de mayo de 2014, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 140-13, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**VISTO:** El Decreto núm. 217-20, del 16 de junio de 2020, que dispone que la Dirección General de Emergencias Médicas, órgano desconcentrado del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, queda transformada en la Dirección de Emergencias Médicas, dirección de área dependiente de la Dirección Central del Servicio Nacional de Salud.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 128 de la Constitución de la República, dicto el siguiente

# REGLAMENTO DE LA LEY NÚM. 184-17, QUE ESTABLECE EL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

## CAPÍTULO I
## DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto del reglamento.** El presente reglamento tiene como objeto desarrollar las normas establecidas en la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, para su efectiva aplicación.

**Artículo 2. Descripción del Sistema 9-1-1.** El Sistema 9-1-1 es un modelo de gestión que permite coordinar los recursos de las instituciones de respuestas ante situaciones de emergencia e inseguridad reportadas por la ciudadanía a través de los mecanismos de alerta disponibles, tales como llamadas telefónicas, botones de pánicos, aplicaciones y cámaras de videovigilancia, los cuales son coordinados por centros de respuesta o Public-Safety Answering Point (PSAP).

**Párrafo I.** En términos organizacionales, el Sistema 9-1-1 estará conformado por unidades colegiadas y unipersonales con funciones de coordinación, fiscalización y ejecución, las que se relacionarán con el Poder Ejecutivo por conducto del Ministerio de la Presidencia.

**Párrafo II.** El Sistema 9-1-1 tiene una sede central y podrá tener representación territorial en lugares estratégicos definidos denominados Puntos de Respuesta y Seguridad Públicas u otros niveles de estructuras que se definan en función a las características del territorio.

**Párrafo III**. El acceso al Sistema 9-1-1 es de carácter universal, gratuito y continuo y se materializa por la vía telefónica, marcando al número de atención a emergencias 9-1-1 desde cualquier punto del territorio nacional, o a través de cualquier medio electrónico habilitado para eso.

**Artículo 3. Objetivos del Sistema 9-1-1.** El objetivo general del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es proporcionar asistencia en el territorio nacional a toda persona que en circunstancias de necesidad se encuentre afectada en su integridad física o psíquica, libertad y seguridad, así como de sus bienes. Para ello tendrá los objetivos específicos siguientes:

a) Proporcionar asistencia mediante la coordinación operativa y estratégica de los organismos de respuestas a emergencias que integran el Sistema 9-1-1.

b) Prestar servicios en todo el territorio nacional de acuerdo con una planificación estratégica basada en las necesidades de la población, factores sociales, económicos y de desarrollo, la cual estará en el Plan Operativo Nacional para la Atención a Emergencias y Seguridad.

c) Actuar en el momento flagrante en el que la persona sea privada de su libertad, siempre que dicha privación ponga en riesgo su vida y no sea realizada por una autoridad competente.

d) Contribuir con el fortalecimiento de la seguridad ciudadana como un elemento de disuasión para la delincuencia.

e) Monitorear las acciones delictivas y proporcionar medios de pruebas en procesos investigativos y judiciales.

f) Constituir un medio de alerta ante la ocurrencia de un evento que pone en riesgo la integridad de las personas y sus bienes.

g) Establecer las acciones necesarias a través de una estrategia nacional contra los ruidos nocivos y molestos que producen la contaminación sonora.

**Artículo 4. Número único.** El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), garantizará la exclusividad de la asignación de la numeración mencionada en el artículo 6 de la Ley núm. 184-17, sin perjuicio de que el Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad pueda solicitarle la asignación de numeraciones adicionales para que las llamadas a estas puedan ser redirigidas al Sistema 9-1-1.

**Artículo 5. Definiciones.** Para interpretar y aplicar el presente reglamento, además de las definiciones contempladas en el artículo 22 de la Ley núm. 184-17, se tomarán en cuenta las siguientes:

1) **Asistencias:** Casos de emergencias a los que acude cada agencia de forma individual, considerando que, según la naturaleza de cada emergencia, podrían acudir varias instituciones de respuesta al mismo tiempo.

2) **Coordinación:** Concertación y ajuste de procesos, métodos y tareas entre el Sistema 9-1-1 y las instituciones de respuesta.

3) **Custodia de datos:** Vigilancia y conservación de la infraestructura tecnológica para el almacenamiento de datos, así como de los datos contenidos en esta.

4) **Disposición de datos:** Manejo, distribución y uso de datos internamente por parte del propio Sistema 9-1-1 o externamente por parte del Ministerio Público.

5) **Emergencia médica**: Situación de salud que supone un riesgo inminente de muerte real o potencial, el cual debe ser atentido de forma inmediata por un personal especializado.

6) **Falsa emergencia:** Toda llamada que reciba el Sistema 9-1-1 simulando ser una situación de emergencia, la cual no es real, y que origine el despacho de unidades de respuesta.

7) **Identidad internacional de equipo móvil (IMEI, por sus siglas en inglés):** Código pregrabado en los teléfonos móviles GSM, el cual identifica al aparato de forma exclusiva a nivel mundial y es transmitido por el aparato a la red al conectarse a esta.

8) **Llamada molestosa:** Toda llamada que reciba el Sistema 9-1-1 que no tenga el propósito de reportar una emergencia o situación real, incluyendo llamadas en las que el usuario cuelga, permanece en silencio o propina burlas o insultos.

9) **Mes de facturación:** Días comprendidos entre el primero y el último día de cada mes del año.

10) **Mes vencido:** Mes calendario siguiente al mes de facturación.

11) **Punto de respuesta y seguridad pública (PSAP, por sus siglas en inglés):** Centro de Contacto responsable de recibir y procesar las solicitudes de atención a emergencias y despachar los servicios correspondientes.

12) **Remote Authentication Dial-In User Service (RADIUS, por sus siglas en inglés):** Protocolo de autenticación y autorización para aplicaciones de acceso a la red o movilidad IP.

13) **Urgencia médica:** Situación en la que, aunque no existe riesgo inminente de muerte, es necesaria una pronta asistencia médica especializada para el inicio de un tratamiento eficaz en el menor tiempo posible para restablecer el bienestar del paciente o evitar potencial morbi-mortalidad.

**Artículo 6. Servicio gratuito.** El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) es el órgano encargado de garantizar la gratuidad del servicio para los usuarios y consumidores, sin que pueda haber transferencia de costo de ningún tipo de los prestadores de servicios de telecomunicaciones a los consumidores y usuarios.

**Artículo 7. Información secreta por seguridad del Estado.** Debido al interés público preponderante, se declaran clasificadas como informaciones secretas y, por ende, sujetas a las limitaciones y excepciones dispuestas por la Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, las siguientes:

a) Los planos arquitectónicos y estructurales de las oficinas donde operan las dependencias del Sistema 9-1-1, incluyendo el diseño de los sistemas lógicos y de seguridad.

b) Las especificaciones técnicas de los equipos de telecomunicaciones del Sistema 9-1-1 para transmisión de voz, data y video, los detalles que permitan individualizar su ubicación y la forma de suministro eléctrico.

c) Los datos personales de todo aquel que preste servicio en el Centro de Contacto.

d) La topología y la arquitectura de la red y de la infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones del Sistema 9-1-1.

e) Los esquemas de direcciones de Protocolo de Internet (IP), públicas y privadas, del Sistema 9-1-1.

f) La configuración y las credenciales de acceso de los equipos del Sistema 9-1-1.

g) Los códigos de acceso, los protocolos de encriptación de los sistemas y redes del Sistema 9-1-1.

h) Las rutas de enlace desde las prestadoras de servicios de telecomunicaciones al Sistema 9-1-1.

i) Las informaciones y reglas asociadas a geolocalización del Sistema 9-1-1.

j) El tráfico de internet entrante y saliente del Sistema 9-1-1.

k) El plan de continuidad, protección y recuperación ante desastres de las operaciones del Sistema 9-1-1.

l) Los criterios para la creación de incidentes de emergencias.

m) Las demás informaciones y datos asociados a los usuarios del Sistema 9-1-1.

## CAPÍTULO II
## ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1

### SECCIÓN I
### DEL CONSEJO NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

**Artículo 8. Funciones del Consejo Nacional.** El Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad utilizará las siguientes herramientas para ejercer la coordinación y fiscalización de funcionamiento del Sistema 9-1-1:

a) Reportes trimestrales de la ejecución física y financiera del Plan Operativo Anual y el Plan Operativo Nacional para la Atención de Emergencias.

b) Informe anual de actividades.

c) Tablero de control anual y trimestral con indicadores de impacto y de resultado.

d) Cualquier otra herramienta que se entienda necesaria.

**Artículo 9. Funciones del presidente del Consejo Nacional.** Además de las atribuciones contempladas en el artículo 13 de la Ley núm. 184-17, el presidente del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad tiene las siguientes funciones:

1. Convocar a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Nacional y autorizar el correspondiente orden del día.

2. Conducir las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Nacional y dirigir sus debates.

3. Proponer al Consejo Nacional la integración de comisiones y grupos de trabajo para el ejercicio de sus funciones.

4. Establecer los mecanismos que considere necesarios para el adecuado monitoreo y seguimiento del Sistema 9-1-1 de acuerdo con las atribuciones que le confiere la Ley núm. 184-17.

**Artículo 10. Funciones del secretario del Consejo Nacional**. El secretario del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad tiene las siguientes funciones:

1. Acordar con el presidente del Consejo Nacional la emisión de las convocatorias, órdenes del día e informes de las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como proponer invitados especiales para incorporarse a los trabajos del Consejo Nacional.

2. Preparar las sesiones, verificar el quórum y levantar las actas correspondientes, así como llevar un registro y control de las actas, acuerdos y toda la documentación relativa al funcionamiento del Consejo Nacional.

3. Apoyar a las comisiones y grupos de trabajo que se integren y proponer invitados especiales.

4. Conducir la coordinación del Consejo Nacional con las instancias consultivas de otros sectores de la Administración Pública y el sector privado.

5. Coordinar las actividades que, en cumplimiento de sus funciones, realicen los demás miembros del Consejo Nacional.

6. Proporcionar oportunamente a los demás miembros del Consejo Nacional el material informativo que deban conocer para el orden del día de las sesiones ordinarias y extraordinarias.

7. Firmar las actas y acuerdos que se levanten en cada sesión y remitirlos a los demás miembros del Consejo Nacional dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al cierre de la sesión correspondiente.

8. Supervisar el cumplimiento de los acuerdos tomados en las sesiones del Consejo Nacional.

9. Informar al presidente y demás miembros del Consejo Nacional del seguimiento y cumplimiento de los acuerdos aprobados.

10. Compilar y resguardar la información relativa a las actividades y funcionamiento del Consejo Nacional.

11. Otras funciones que puedan asignarle el Consejo Nacional o su presidente.

**Artículo 11**. **Funciones de los demás miembros del Consejo Nacional**. Los demás miembros del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad tienen las siguientes funciones:

1. Asistir con voz y voto a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Nacional.

2. Firmar las actas y acuerdos de las sesiones del Consejo Nacional.

3. Proponer al Consejo Nacional los asuntos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

4. Aprobar por mayoría de votos los acuerdos de las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Nacional.

5. Emitir opiniones y formular propuestas al Consejo Nacional sobre la aplicación y orientación de la atención a emergencias y seguridad, las cuales, tras su discusión y votación, podrán ser asumidas por el pleno.

6. Integrar comisiones y grupos de trabajo y participar en estos.

7. Aprobar el informe anual de actividades.

8. Proponer al presidente o al secretario del Consejo Nacional los temas que estime de interés para que sean abordados en las sesiones ordinarias y extraordinarias.

9. Participar en las comisiones y grupos de trabajo que se integren.

10. Otras funciones que pueda decidir el propio Consejo Nacional.

**Artículo 12. Reuniones del Consejo Nacional.** El Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad se reunirá de forma ordinaria la última semana de cada trimestre y de forma extraordinaria cuando sea solicitado por su presidente o por mínimo cinco (5) de sus integrantes.

**Párrafo I.** Las convocatorias a reuniones ordinarias serán realizadas por escrito y con cinco (5) días hábiles de anticipación.

**Párrafo II.** Las convocatorias a reuniones extraordinarias serán realizadas conforme a su necesidad y la urgencia.

**Párrafo III.** Las convocatorias a reuniones ordinarias y extraordinarias indicarán su agenda, fecha, horario y lugar.

**Artículo 13. Quórum del Consejo Nacional.** Las reuniones del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad serán dirigidas por su presidente y se considerarán válidas si cuentan con la presencia de al menos cinco (5) miembros, siempre que el presidente esté presente.

**Párrafo I**. Las decisiones serán tomadas por mayoría simple mediante el voto de los miembros presentes o debidamente representados, teniendo el voto del presidente calidad para desempatar.

**Párrafo II**. En los casos excepcionales que un miembro del Consejo Nacional no pueda asistir a una reunión por razones debidamente justificadas, dicho miembro podrá designar por escrito un suplente para asistir en su representación a alguna reunión específica del Consejo. El representante deberá tener mínimo el nivel jerárquico de viceministro, subdirector general o cargo directivo equivalente.

**Artículo 14. Actas del Consejo Nacional.** Se levantará acta cronológica de toda sesión del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad. Dicha acta deberá incluir los datos generales de la sesión, los temas tratados, las decisiones tomadas y la lista de asistencia firmada por los miembros que hayan asistido a la reunión. Tanto el acta como la lista de asistencia deberán estar selladas por el Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.

**Párrafo.** El secretario del Consejo Nacional conservará los expedientes de cada una de estas actas, los cuales además contendrán los documentos sometidos a la deliberación o aprobación del Consejo Nacional.

**Artículo 15. Comité de Seguimiento y Monitoreo**. El Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad se auxiliará de un Comité de Seguimiento y Monitoreo para la efectiva coordinación, seguimiento y fiscalización de la gestión en la atención a las emergencias y seguridad del Sistema 9-1-1.

**Párrafo I.** El Comité estará integrado por el Ministerio de la Presidencia, que lo presidirá, y las siguientes instituciones de respuestas: Procuraduría General de la República, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Policía Nacional, Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) y Liga Municipal Dominicana.

**Párrafo II**. El Comité deberá reunirse de forma ordinaria cada quince (15) días y de forma extraordinaria cada vez que se requiera. Las convocatorias para las sesiones serán efectuadas por la presidencia del Comité.

**Párrafo III**. Las decisiones del Comité serán tomadas por mayoría simple mediante el voto de sus miembros presentes. El voto del presidente del Comité decidirá en caso de empate.

**Párrafo IV**. En los casos excepcionales que un miembro del Comité no pueda asistir a una reunión por razones debidamente justificadas, dicho miembro podrá designar por escrito un suplente para asistir en su representación a alguna reunión específica del Comité. El miembro suplente deberá tener como mínimo el nivel jerárquico de viceministro, subdirector general o cargo directivo equivalente.

## SECCIÓN II
## DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DEL SISTEMA 9-1-1

**Artículo 16. Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1.** La Dirección Ejecutiva del Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es la máxima autoridad administrativa del Sistema 9-1-1.

**Artículo 17. Director Ejecutivo del Sistema 9-1-1.** La Dirección Ejecutiva del Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 está a cargo del director ejecutivo, el cual es designado por el presidente de la República de acuerdo con lo establecido en la Ley núm. 41-08, de Función Pública, del 16 de enero de 2008.

**Artículo 18. Atribuciones del Director Ejecutivo del Sistema 9-1-1.** Además de las atribuciones contempladas en el artículo 16 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, corresponde al director ejecutivo fungir como secretario del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad y realizar las funciones que dispone el artículo 10 de este reglamento.

## SECCIÓN III
## DE LAS INSTITUCIONES DE RESPUESTA

**Artículo 19. Oficiales públicos.** El personal de las instituciones de respuesta que actúe en ocasión de una emergencia autorizada por el Centro de Contacto del Sistema 9-1-1 será considerado como oficial público y estará provisto de un número único de identificación.

**Artículo 20. Responsabilidades de las instituciones de respuesta.** Son responsabilidades de las instituciones de respuesta y su personal las siguientes:

1) Responder –apegados a los procedimientos, políticas y protocolos previamente aprobados– a las solicitudes de atención de emergencias que sean recibidas a través de los canales oficiales dispuestos por el Sistema 9-1-1.

2) Cumplir con los tiempos de servicio, estándares y métricas establecidos por el Sistema 9-1-1 para las solicitudes de atención a emergencias; quejas, reclamaciones y sugerencias (QRS); informaciones; y cualquier otro servicio que sea requerido para la gestión de las emergencias y solicitudes de la ciudadanía.

3) Adecuar sus políticas y procedimientos para cumplir con los estándares establecidos por el Sistema 9-1-1 en el Plan Operativo para la efectiva atención de emergencias.

4) Atender las situaciones de emergencias, de conformidad con sus protocolos de operación y respetando lo convenido en los acuerdos de compromisos suscritos con el Sistema 9-1-1.

5) Capacitar al personal a su cargo y socializar los estándares y métricas establecidos en el Plan Operativo con el personal de respuesta, así como con todos los involucrados en la prestación de los servicios establecidos en el Plan Operativo.

6) Mantener las unidades y equipos de trabajo con todas las herramientas, equipos e insumos necesarios para brindar una atención a las emergencias conforme los requisitos establecidos en el Plan Operativo.

7) Desempeñar sus funciones con estricto apego a las normas operativas y éticas propias de su institución, así como al Código de Normas Éticas, al Manual de Operaciones y Seguridad del Sistema 9-1-1 y al acuerdo de compromiso suscrito por su institución.

**ARTÍCULO 21. Red de Respuesta Primaria**. La Red de Respuesta Primaria está integrada por las instituciones de respuesta que tienen presencia en el Centro de Despacho del Sistema 9-1-1, y cuya acción de respuesta se apoya de forma directa en este. La Red de Respuesta Primaria estará integrada por las siguientes instituciones:

1) Policía Nacional.
2) Servicio Nacional de Salud (SNS).
3) Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT).
4) Cuerpos de Bomberos.
5) Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones (MOPC).

**PÁRRAFO.** Podrán incorporarse otras instituciones a la Red de Respuesta Primaria de acuerdo con la necesidad del Sistema 9-1-1.

**ARTÍCULO 22. Red de Enlace para la Respuesta.** La Red de Enlace para la Respuesta está integrada por las instituciones de respuesta afiliadas al Sistema 9-1-1, cuya acción de respuesta es gestionada de forma independiente al Centro de Despacho. La Red de Enlace para la Respuesta estará integrada por las siguientes instituciones:

1) Ministerio de Defensa.
2) Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
3) Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales.
4) Empresas de Distribución de Energía Eléctrica.
5) Cruz Roja Dominicana.
6) Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR).
7) Corporación de Acueductos y Alcantarillados.
8) Instituto Nacional de Ciencias Forenses (INACIF).
9) Ministerio de la Mujer.
10) Consejo Nacional para la Niñez (CONANI).

**PÁRRAFO.** Podrán incorporarse otras instituciones a la Red de Enlace para la Respuesta de acuerdo con la necesidad del Sistema 9-1-1.

## CAPÍTULO III
## FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA 9-1-1

**Artículo 21. Funcionamiento del Sistema 9-1-1.** El Sistema 9-1-1 integra y coordina las acciones de Atención a Emergencia y Seguridad de los diferentes órganos y entidades públicas desde la perspectiva estratégica, táctica y operativa. Sus operaciones están basadas en métodos, normas, principios, procesos, instrumentos y políticas estandarizadas. Todos estos elementos, se articulan de la siguiente manera:

a) **Planificación:** El Sistema 9-1-1 tiene diferentes niveles de planificación, iniciando con la planificación estratégica, alineada con los instrumentos de planificación del Estado. Además, contará con un Plan Operativo Nacional de Atención a Emergencias, que integrará la planificación de los aspectos operativos de las instituciones de respuesta vinculadas a la operación del Sistema 9-1-1, así como su estrategia de expansión.

b) **Recepción de llamadas:** Es el proceso mediante el cual un operador de recepción recibe la notificación de la ocurrencia de un incidente por parte de uno o varios usuarios, capturando la descripción, lugar donde ocurre y otras informaciones que contribuyan a dimensionar el evento tanto a la persona afectada como a la persona que realiza la llamada, a partir de las cuales se evalúa si califica como una emergencia de acuerdo a los protocolos establecidos.

c) **Despacho de emergencias:** Es el proceso mediante el cual un despachador asigna y comanda las unidades de las instituciones de respuesta tomando en cuenta los tipos de incidentes previamente calificados y dimensionados para despacharlas. Durante este proceso de atención se realizan los esfuerzos para individualizar los afectados o personas involucradas.

d) **Instalación y utilización de cámaras de videovigilancia y sonidos**: Es el proceso mediante el cual se monitorea y supervisa la seguridad en los espacios públicos, con la finalidad de proteger y garantizar los derechos humanos, la seguridad ciudadana, los bienes públicos, así como prevenir los actos delictivos.

e) **Respuesta a emergencias:** Es la acción operativa que ejecutan las unidades de respuesta frente a un incidente en el ámbito de su competencia.

f) **Medición de gestión de calidad:** Es el proceso mediante el cual se realiza el monitoreo, control y evaluación de la calidad de los servicios internos y externos, dentro de cada ciclo de los procesos de apoyo claves y estratégicos, a través del monitoreo de transacciones, evaluación de los niveles de satisfacción de los clientes (internos y externos), seguimiento y control de los indicadores (internos y externos) y la atención de quejas, reclamos y sugerencias, además del seguimiento y medición del nivel de implementación de normativas aplicables a la institución.

**Artículo 22. Procesos del Sistema 9-1-1.** Desde el punto de vista organizativo y funcional, cada elemento citado en el artículo anterior representa o involucra procesos y subprocesos claves o sustantivos del Sistema 9-1-1, pues contribuyen directamente a realizar el producto final o misional de la organización e inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos.

**Párrafo I.** Además de los procesos claves o sustantivos, el sistema realiza procesos estratégicos, que proporcionan las directrices de su operación y cuya responsabilidad recae sobre la alta dirección del Sistema 9-1-1, y procesos de soporte o de apoyo, a través de los cuales se provee al sistema de los recursos (materiales, humanos, financieros y tecnológicos) que requieren y apoyan la operación.

**Párrafo II.** Cada uno de estos procesos serán definidos y documentados en manuales de políticas y procedimientos, instructivos, protocolos y formatos que elaborará la Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1, a través de su Dirección de Planificación y Desarrollo del Sistema, con el acompañamiento de las áreas funcionales, instituciones de respuesta, responsables de cada uno de ellos y que formarán parte del Plan Operativo Nacional para la Atención a Emergencia y Seguridad.

**Artículo 23. Elaboración de la documentación de los procesos.** La documentación de los procesos deberá permitir visualizar las actividades y tareas en el orden en que ocurren, las interrelaciones entre componentes de la organización y los flujos de información generados, producto de la interacción de los mismos y las políticas que los rigen. Deberán tener el siguiente contenido mínimo: objetivos, de los procesos, fichas de los procesos, descripción de los procedimientos, flujogramas, indicadores clave de desempeño o KPI y fecha de aprobación o actualización.

**Párrafo.** Para la elaboración de la documentación de los procesos se tomará en consideración la base legal institucional; el Plan Estratégico y Operativo; la estructura organizativa; el Manual de Organización y Funciones; el Manual de Cargos; y los lineamientos del Ministerio de Administración Pública.

**Artículo 24. Implementación de los manuales y procesos documentados.** Todo manual y procesos documentados de política y procedimiento deberá ser implementado desde su difusión y distribución entre los responsables. Será responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo su implementación y monitoreo a través del sistema de calidad interna.

**Artículo 25. Revisiones y actualizaciones de los procesos documentados.** Todo manual de política y procedimiento todo proceso documentado deberá ser revisado o actualizado al menos una vez al año, a fin de adecuarlo a la dinámica de crecimiento o cambios que se generen en las actividades y servicios de la institución.

## SECCIÓN I
## PLAN OPERATIVO NACIONAL PARA LA ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD

**Artículo 26. Elaboración del Plan Operativo Nacional.** La Dirección Ejecutiva del Sistema 9-1-1, en coordinación con las instituciones de respuesta, elaborará el Plan Operativo Nacional para la Atención a Emergencias y Seguridad dentro de los nueve (9) meses de publicado este reglamento.

**Artículo 27. Contenido del Plan Operativo Nacional.** El Plan Operativo Nacional para la Atención a Emergencias y Seguridad tendrá el siguiente contenido mínimo:

a) Las responsabilidades de las instituciones de respuesta frente al Sistema 9-1-1, mecanismos de coordinación interinstitucional, métricas, indicadores, y protocolos de respuesta.

b) La metodología del sistema de comandos de incidentes para la respuesta a las solicitudes de emergencia.

c) El flujo de información entre las instituciones de respuesta y el Sistema 9-1-1 y las condiciones necesarias que deberán contener las informaciones para el fiel cumplimiento de las funciones del Sistema 9-1-1.

d) La participación de las diferentes instituciones de respuesta que sean necesarias para la atención de las emergencias, tanto de forma directa como indirecta.

e) Los mecanismos necesarios para establecer contacto con los organismos de socorro y el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) en los casos de emergencias nacionales o desastres que afecten masivamente la ciudadanía.

**Párrafo.** El contenido del Plan Operativo Nacional deberá ser socializado con los representantes de cada una de las instituciones de repuesta, dejando constancia firmada de dicha socialización.

**Artículo 28.- Aprobación, revisión y actualización del Plan Operativo Nacional.** El Plan Operativo Nacional para la Atención a Emergencias y Seguridad deberá ser aprobado por el Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad.

**Párrafo I.** El Plan Operativo Nacional será revisado por el Consejo Nacional anualmente.

**Párrafo II.** El director ejecutivo del Sistema 9-1-1, en coordinación con las agencias que conforman el Sistema 9-1-1, realizará las actualizaciones necesarias en el Plan Operativo Nacional para mejorar el servicio. Estas actualizaciones deberán ser notificadas al presidente del Consejo Nacional.

## SECCIÓN II
## NORMAS DE ÉTICA

**Artículo 29. Código de Normas Éticas.** Los funcionarios y empleados que tengan contacto con las informaciones derivadas de la puesta en ejecución y mantenimiento del Sistema 9-1-1 firmarán una copia del Código de Normas Éticas para garantizar la confidencialidad de las informaciones que tengan a disposición debido a sus funciones.

**Párrafo I.** La suscripción del compromiso de confidencialidad será un imperativo para los técnicos, operadores o personal contratado de las instituciones que integran el Sistema 9-1-1. También para los proveedores, asesores, consultores, contratistas y empresas del sector privado, nacionales o internacionales.

**Párrafo II.** El director ejecutivo del Sistema 9-1-1 y las instituciones de respuesta deberán garantizar la firma de los acuerdos de confidencialidad del personal bajo su responsabilidad.

**Artículo 30. Régimen aplicable.** Los funcionarios, empleados y todo personal que opere dentro del Sistema 9-1-1 se acoge a las normas establecidas en el Código de Ética del Servidor Público, sus principios, prohibiciones y sanciones, así como al marco jurídico vigente sobre ética gubernamental.

# CAPÍTULO IV
# DE LOS INSTRUMENTOS DEL SISTEMA 9-1-1

## SECCIÓN I
## DE LA OPERACIÓN Y CONTROL DE LA RED DE VIDEOVIGILANCIA

**Artículo 31. Autoridad coordinadora.** La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 será responsable de gestionar la red de videovigilancia pública a través de la Dirección de Videovigilancia, para lo que coordinará con el Ministerio Público los criterios para su instalación y los lugares de operación.

**Párrafo.** El Ministerio Público aportará a la Dirección Ejecutiva las estadísticas de la criminalidad y su georreferenciación, así como las sugerencias de áreas específicas a ser atendidas mediante videovigilancia según su análisis de los sucesos de mayor ocurrencia e impacto.

**Artículo 32. Dirección de Videovigilancia.** Habrá una dirección a cargo de la red de videovigilancia dentro del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, la cual tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades y atribuciones:

1) Definir los estándares técnicos para el establecimiento y operación de la red pública de videovigilancia.

2) Velar por el buen funcionamiento de la infraestructura de la red de videovigilancia.

3) Asesorar a todas las instituciones públicas interesadas en establecer sistemas de videovigilancia.

4) Crear el registro de cámaras de videovigilancia ubicadas en espacios públicos.

5) Definir los estándares técnicos para hacer compatibles el almacenamiento, interconexión y acceso remoto de sistemas de videovigilancia particulares con la red pública.

6) Monitorear las imágenes y sonidos captados en tiempo real o con posterioridad a su ocurrencia, mediante personal especializado para tales fines o mediante soluciones tecnológicas automatizadas (video analíticas).

7) Poner en conocimiento a las instituciones de respuesta en caso de identificar situaciones en proceso o consumadas que requieran la intervención de las mismas.

8) Poner a disposición de las instituciones de respuesta las imágenes o sonidos requeridos para el cumplimiento de sus deberes institucionales, a requerimiento del Ministerio Público en caso de interés de la seguridad pública o en caso de un proceso de investigación abierto o por orden de autoridad judicial competente.

9) Establecer mecanismos expeditos y económicos que permitan a cualquier interesado obtener imágenes de conformidad con la ley.

10) Asistir a la Dirección Ejecutiva en la elaboración de campañas de educación ciudadana o de orientación pública con las imágenes y sonidos almacenados, siempre en cumplimiento de la Constitución y las leyes.

**Artículo 33. Lineamientos de operación de las cámaras de seguridad.** Las cámaras de seguridad deberán ser operadas bajo los lineamientos establecidos. Estas no deberán utilizarse para hacer acercamientos a persona alguna o dirigirse a actividades de estas personas, a menos que existan motivos fundados para creer que se está cometiendo un acto

delictivo o exista una investigación en curso con orden de autoridad judicial competente o del Ministerio Público.

**Párrafo I.** El sistema de cámaras de vídeo y sonidos para seguridad en espacios públicos deberá ser respetuoso de los derechos a la intimidad de las personas en consonancia con la Constitución y las leyes.

**Párrafo II.** Las disposiciones establecidas en el presente reglamento aplican a cualquier dispositivo electrónico, informático, telemático o de telecomunicaciones, o cualquiera de sus componentes que sea utilizado para la captación de datos, imágenes y sonidos.

**Artículo 34. Criterios para la instalación de cámaras de seguridad.** Al momento de definir los lugares donde se hará uso de cámaras de videovigilancia y los tiempos en que operará la red de videovigilancia pública, la Dirección Ejecutiva procederá a evaluar los patrones de respuestas de las distintas instituciones que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y en coordinación con el Ministerio Público consultará a otras instituciones que intervengan en la seguridad pública al respecto.

**Párrafo I.** Para definir los lugares donde se instalarán cámaras de videovigilancia, la Dirección Ejecutiva, en coordinación con el Ministerio Público, utilizará los siguientes criterios:

1) Vías de mayor frecuencia de accidentes e infracciones de tránsito.

2) Áreas de interés según el mapa del delito y los patrones de criminalidad.

3) Rutas e intersecciones principales y de mayor volumen de tránsito de vehículos, personas o mercancías.

4) Puntos de interés turístico, histórico o cultural.

5) Puntos de entrada y salida a las ciudades.

6) Áreas de alta densidad poblacional y condiciones desfavorables de acceso o ubicación distante de las unidades de respuesta.

7) Las zonas, vías, lugares, edificaciones o infraestructura públicas estratégicas que determinen evaluaciones de riesgo, amenazas y vulnerabilidad de las instituciones de seguridad pública e inteligencia.

**Párrafo II.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 solicitará a las instituciones públicas responsables o afines a los criterios establecidos en este artículo las estadísticas y sugerencias necesarias para sustentar las decisiones al respecto.

**Artículo 35. Inventario de cámaras.** El Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 establecerá un mecanismo permanente para el registro de las cámaras de seguridad instaladas en espacios públicos, sea en instituciones públicas o privadas.

**Artículo 36. Registro de cámaras.** Las instituciones de seguridad privada que hagan instalaciones de cámaras de seguridad con captación de imágenes o sonidos en los espacios públicos deberán notificar su ubicación al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y al Ministerio Público, para fines de registro.

**Artículo 37. Avisos públicos.** En todo punto no estratégico donde opere la red de videovigilancia o cualesquiera cámaras de videovigilancia, dentro y en los alrededores de las instalaciones, deberán colocarse avisos públicos que indiquen que se opera un sistema de grabación las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, con la finalidad de informar a las personas que tales zonas están siendo monitoreadas.

**Artículo 38. Registro de acceso al centro de monitoreo.** El Sistema 9-1-1 deberá mantener un registro diario de personas que tengan acceso al Centro de Monitoreo o al Sistema de Manejo de Datos. Este registro debe incluir el nombre, documento de identidad, número de teléfono de la persona que acude a la referida área y el motivo de la visita. Además, se debe indicar la fecha y hora de entrada y salida de la persona que visita el área.

**Artículo 39. Custodia de Datos.** La custodia y la disposición de los datos estarán a cargo del Sistema 9-1-1 y el Ministerio Público de conformidad con lo siguiente:

a) El Sistema 9-1-1 tendrá a su cargo la custodia de datos, es decir, la vigilancia y conservación de la infraestructura tecnológica para el almacenamiento de datos, así como los datos contenidos en esta.

b) El Sistema 9-1-1 tendrá a su cargo la disposición de los datos custodiados exclusivamente y sin excepción para el ejercicio de las funciones internas del propio Sistema 9-1-1.

c) El Ministerio Público tendrá a su cargo la disposición de los datos custodiados para su uso a lo externo del Sistema 9-1-1.

**Artículo 40. Requisitos para las computadoras de almacenamiento.** Las computadoras en las que se graban los videos digitales deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Mantener en un lugar en el que sólo pueda acceder el personal autorizado del Sistema 9-1-1, para el cual deberá llevarse un registro de acceso.

b) Tener una contraseña para poder acceder a las grabaciones. La contraseña la tendrá el personal autorizado del Sistema 9-1-1. Deberán estar protegidas con códigos de encriptación y niveles de seguridad aceptables que dejen registro de su acceso, para evitar que personas no autorizadas puedan acceder a la información contenida en las mismas.

c) La información recogida o grabada por medio del sistema de seguridad y vigilancia tendrá un uso restringido; su divulgación, su retención y conservación será controlada. El personal autorizado por el Sistema 9-1-1 serán los únicos con acceso total a los datos, debiendo existir un registro de dicho acceso el cual deberá contener todos los datos de información a la que se ha tenido acceso.

**Artículo 41. Disponibilidad de las imágenes grabadas.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, en coordinación con el Ministerio Público, establecerá mecanismos ágiles y expeditos que permitan tramitar solicitudes hechas de conformidad con la ley y el presente reglamento para acceder a imágenes captadas mediante la red de videovigilancia por parte de cualquier persona autorizada.

**Artículo 42. Formas y requisitos para el acceso a las imágenes grabadas.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 solo podrá otorgar las imágenes captadas por las cámaras de videovigilancias instaladas en los lugares públicos a solicitud del Ministerio Público, una autoridad judicial competente o personas con interés.

**Párrafo I.** Al momento de responder las solicitudes que emanen del Ministerio Público, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 verificará que la solicitud contenga lo siguiente:

a) Comunicación dirigida al director ejecutivo del Sistema 9-1-1.

b) Nombre y datos del fiscal solicitante.

c) Fecha en que ocurrió el evento.

d) Ubicación del evento.

e) Hora estimada del evento.

f) Descripción del evento.

g) Tipo penal.

h) Cualquier otra información que resulte relevante para la localización de las imágenes.

**Párrafo II.** Las solicitudes de grabaciones de imágenes requeridas al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 por una autoridad judicial competente deberá contener lo siguiente:

a) Notificación dirigida al director ejecutivo del Sistema 9-1-1.

b) Resolución emitida por una autoridad judicial competente, la cual deberá contener:

    1) Fecha en que ocurrió el evento.

    2) Ubicación del evento.

    3) Hora estimada del evento.

4) Descripción del evento.

5) Cualquier otra información que resulte relevante para la localización de las imágenes.

**Párrafo III.** Las solicitudes de grabaciones de imágenes requeridas al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 por personas con interés deberán requerirse mediante orden de autoridad judicial competente o a través del Ministerio Público.

**Artículo 43. Disponibilidad de imágenes en tiempo real.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 podrá disponer de la difusión en tiempo real de las imágenes captadas por la red de videovigilancia cuando exista un interés público preponderante que lo amerite o cuando alguna de las agencias de seguridad pública lo requiera para el cumplimiento de sus tareas esenciales.

**Artículo 44. Archivo de imágenes.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 archivará las imágenes y sonidos captados a través de la red de videovigilancia pública por un período no menor de ciento ochenta (180) días.

**Párrafo.** El archivo de ciertas imágenes podrá prorrogarse en atención a solicitud legítima recibida por el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 por parte de un juez competente o del Ministerio Público en ocasión de una investigación en curso.

**Artículo 45. Reservas y confidencialidad.** Sólo el personal autorizado del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 adscrito a la Dirección de Videovigilancia debidamente autorizado podrá tener acceso a las grabaciones archivadas en las bases de datos. Deberá establecerse un registro de acceso a dichas imágenes, así como un registro de las grabaciones entregadas.

**Artículo 46. Cesión o copias de grabaciones archivadas.** El personal técnico del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 no podrá ceder o difundir copias de las imágenes captadas por la red de videovigilancia, salvo en los casos de seguridad pública o ciudadana previstos en la ley y el presente reglamento por orden judicial o a solicitud del Ministerio Público en ocasión de procesos judiciales abiertos o investigaciones en curso.

**Artículo 47. Información reservada sobre los datos y audios**. Los datos o audios producidos por el Sistema 9-1-1 se consideran información reservada y se pueden obtener a solicitud del Ministerio Público, a raíz de una investigación penal, sin perjuicio de lo que dispone la Ley núm. 200-04, General de Libre Acceso a la Información Pública, del 28 de julio de 2004.

**Párrafo I.** Al momento de responder las solicitudes que emanen del Ministerio Público, el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 verificará que la solicitud contenga lo siguiente:

a) Comunicación dirigida al director ejecutivo del Sistema 9-1-1.

b) Nombre y datos del fiscal solicitante.

c) Fecha en que ocurrió el evento.

d) Número telefónico desde donde se originó la llamada.

e) Ubicación del evento.

f) Hora estimada del evento.

g) Descripción del evento.

h) Tipo penal.

i) Cualquier otra información que resulte relevante para la elaboración del informe.

**Párrafo II.** Al momento de responder las solicitudes que reciba el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 se velará por preservar la confidencialidad de los datos personales de las personas que hayan sido captadas por la red de videovigilancia, editando cualquier detalle que pueda individualizarse, salvo requerimiento expresamente autorizado en ese sentido por el Ministerio Público o por orden judicial.

## SECCIÓN II
## DE LOS SERVICIO DE GEOLOCALIZACIÓN

**Artículo 48. Sistema de mapas cartográficos.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 elaborará y actualizará mapas cartográficos con el propósito de asegurar la realización de la asistencia a emergencias en el menor tiempo posible mediante la localización eficiente del evento.

**Párrafo.** Este sistema de mapas será actualizado constantemente por un equipo técnico que realizará levantamientos *in situ* que incluye puntos de interés, calles importantes, barrios, parajes, ejes viales, entre otros.

**Artículo 49. Servicios de geolocalización.** El acceso por parte de cualquier persona a la plataforma del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 implica consentimiento para que el personal competente autorizado pueda tener acceso a los datos de geolocalización u otras informaciones relevantes relacionadas con su número telefónico Identificación Automática de la Localización (ALI) y Número de Identificación Automática (ANI).

**Artículo 50. Identificación Automática de la Localización (ALI) y Número de Identificación Automática (ANI).** Las empresas prestadoras de servicios de telecomunicación deberán entregar la información necesaria para la Identificación Automática de la Localización (ALI) y el Número de Identificación Automática (ANI) en el formato que se pueda integrar al sistema de recepción y despacho del Sistema 9-1-1 en tiempo real. Se incluirá la información siguiente:

a) Identificador de la llamada.
b) Identificación del llamante.
c) Cédula o identificación del llamante.

d) Provincia de residencia.
e) Ciudad de residencia.
f) Barrio de residencia.
g) Calle de residencia.
h) Número de residencia.
i) Nivel de residencia.
j) Ubicación X de geolocalización (solo aplicable cuando la llamada se realice desde un teléfono móvil).
k) Ubicación Y de geolocalización (solo aplicable cuando la llamada se realice desde un teléfono móvil).
l) Ubicación Z de geolocalización (solo aplicable cuando la llamada se realice desde un teléfono móvil).
m) Fecha y hora de la llamada.
n) Operadora.
o) IMEI.
p) Radius.
q) Dirección registrada del dueño de la línea.
r) Identificación de si la llamada proviene de un teléfono móvil o de un teléfono fijo.

**Párrafo I.** Las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán desarrollar sus sistemas de entrega del ANI-ALI, de conformidad con los protocolos de comunicaciones establecidos por el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Párrafo II.** Todos los datos necesarios para gestionar los servicios de emergencia del sistema deberán ser entregados y estar disponibles durante todo el proceso de asistencia de la emergencia con una precisión de la data que no supere los doscientos (200) metros del origen de esta.

## SECCIÓN III
## DE LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS

**Artículo 51. Sistema de comunicación.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es el responsable de definir y suministrar los estándares tecnológicos de los sistemas de comunicación por radiofrecuencia, de geolocalización o de videovigilancia, a las instituciones del Estado, para que puedan adaptar sus implementaciones vinculadas con el Sistema 9-1-1 basado en dichos estándares.

**Párrafo I.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 es responsable de definir dichos estándares tecnológicos para que los sistemas de videovigilancia de otras instituciones del Estado sean compatibles entre sí, puedan interconectarse de forma remota si fuere requerido y permitan un almacenamiento fiable y de calidad.

**Párrafo II.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, en coordinación con el Ministerio Público, definirá los mecanismos mediante los cuales los particulares puedan vincularse a la red de videovigilancia pública.

## CAPÍTULO V
## DE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y EL SISTEMA ANTIFRAUDE

### SECCIÓN I
### DE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO

**Artículo 52. Donaciones.** Las donaciones mencionadas en el numeral 3 del artículo 27 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, se ejecutarán de conformidad con los acuerdos de donación suscritos con el donante y atendiendo a la normativa de los órganos rectores que intervienen en la ejecución de la donación.

**Artículo 53. Pago de la tasa para el desarrollo y sostenibilidad del Sistema 9-1-1.** Con independencia del ciclo de facturación y cobro de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones a los operadores internacionales, las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán pagar la tasa establecida en el artículo 26 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) dentro de los últimos quince (15) días calendarios del mes siguiente al mes vencido, conforme a las definiciones del artículo 5 del presente reglamento.

**Artículo 54. Transferencia de los montos recaudados**. La transferencia o depósito por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) establecidos en el artículo 29 de la Ley núm. 184-17 se realizará en los cinco (5) días calendarios siguientes a la recepción de los fondos por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones.

**Artículo 55. Aprobación del Plan Operativo Anual y el Anteproyecto de Presupuesto Anual**. De acuerdo con el artículo 12, numeral 2, de la Ley núm. 184-17, el Consejo Nacional aprobará el Plan Operativo Anual y el Anteproyecto del Presupuesto Anual del Sistema 9-1-1 relativos a los montos estimados que serán recaudados por concepto de la tasa para el desarrollo y sostenibilidad del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, los cuales se consignarán en la Ley de Presupuesto General del Estado.

### SECCIÓN II
### DEL SISTEMA ANTIFRAUDE

**Artículo 56. Cumplimiento de las obligaciones de las prestadoras.** El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) garantizará el cumplimiento de las obligaciones de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones contenidas en la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, en

su calidad de autoridad pública competente a estos efectos. El INDOTEL conjuntamente con el Ministerio Público será la autoridad responsable de la lucha para la erradicación del tráfico fraudulento.

**Artículo 57. Medidas a desarrollar en caso de identificación de llamada fraudulenta.** Cuando el Sistema Antifraude detecte un caso de fraude, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) hará un requerimiento formal de suspensión del servicio del número fraudulento a la prestadora de servicios de telecomunicaciones correspondiente.

**Párrafo.** Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán obedecer el requerimiento formal de suspensión del servicio emitido por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Ministerio Público y confirmar la suspensión al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas. Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones deberán proporcionar al Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) y a las autoridades del Ministerio Público, en dicho plazo, el número de identificación único (International Mobile Subscriber Identity o IMSI) y el Cell ID del número fraudulento.

**Artículo 58. Comisión mixta de lucha contra el fraude**. El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) conjuntamente con el Ministerio Público serán las autoridades encargadas de constituir una comisión mixta de lucha contra el fraude, la cual presidirá el director del Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) o un delegado.

**Párrafo I.** La comisión estará compuesta por un representante de cada una de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones, el presidente del Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad, el director ejecutivo del Sistema 9-1-1, un representante de la Procuraduría General de la República, un representante de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) y un representante del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) experto en materia de lucha contra el fraude.

**Párrafo II.** La comisión aprobará un plan anual de lucha contra el fraude, así como un informe anual analizando los resultados de vigilancia en materia de lucha contra el fraude.

**Artículo 59. Informe Mensual.** El informe mensual contemplado en el artículo 33 de la Ley núm. 184-17 deberá ser presentado al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) por las prestadoras de servicios de telecomunicaciones dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización de cada mes.

**Párrafo.** Para la presentación de las informaciones específicamente mencionadas en el párrafo del artículo 33 de la Ley núm. 184-17 se seguirán los siguientes parámetros:

Cada archivo se denominará de la siguiente manera:

*CDR_OOOO CCCC_TYP_AAAAMMDD*.txt

*Tabla 1. Nomenclatura*

| Acrónimo | Significado |
|---|---|
| CDR | Registro de Duración de la llamada (Call Detailed Record) |
| TZ | Zona horaria (Time Zone) |
| CCCC | Código asignado al país (Country Code) |
| OOOO | Código asignado al operador (Operator Code) |
| TYP | Será NAT para el tráfico nacional y INT para el internacional. |
| AAAAMMDD | Fecha de la primera llamada en el archivo |

Los archivos deben ser presentados en formato comprimido.

**Formato de archivo.** Cada archivo contendrá 3 tipos de registros: encabezamiento, contenido y seguimiento. Todos los registros estarán alineados en la parte izquierda, comenzarán con un código que identifique el tipo de registro y terminarán con un retorno de carro /salto de línea (CR/LF) al final de cada registro.

**Encabezado.** Sólo habrá un registro de encabezado por archivo en este formato:

*Ejemplo: HDR1 AAAAMMDDaaaammdd*

***Tabla 1. Registro de encabezado***

| Campo | Descripción | Caracteres aceptados |
|---|---|---|
| HDR1: | Tipo de encabezado del registro | A-Z 0-9 |
| AAAAMMDD | Fecha de la primera llamada en el archivo en el formato AAAAMMDD | 0-9 |
| Aaaammdd | Fecha de la última llamada en el archivo en el formato AAAAMMDD | 0-9 |

**Todas las llamadas durante los días AAAAMMDD y aaaammdd deben incluirse en los archivos.**

Contenido. Cada uno de estos registros contendrá información acerca de una única llamada incluyendo los siguientes campos separados por comas

*Ejemplo: REG1:20071012,231012,BGT01,RFT30,345,42423222,54534324*

***Tabla 2 Registro del contenido***

| Campo | Descripción | Caracteres aceptados |
|---|---|---|
| REG1: | Tipo de registro REG1 | A-Z 0-9 |
| Fecha | Fecha de la llamada en el formato AAAAMMDD | 0-9 |
| Tiempo | La hora de la llamada en formato HHMMSS en zona horaria local | 0-9 |
| TGIN | Nombre del grupo de enlaces entrantes (Trunk Group In) | A-Z 0-9 - _ |
| TGOUT | Nombre del grupo de enlaces salientes (Trunk Group Out) | A-Z 0-9 - _ |
| Duración de la llamada. | Duración de la llamada, en segundos. | 0-9 |
| GNC | Número llamante (Calling Number) | 0-9 # + |
| CLD | Número llamado (Called Number) | 0-9 # + |
| Hash GNC | Hash del Número llamante (Calling Number) | md5 or Sha256 |
| Hash CLD | Hash del Número llamado (Called Number) | md5 or Sha256 |

**Registro de control.** Este será el último registro en el archivo y será un número con el total de las llamadas contenidas en el archivo.

*Ejemplo TRL1:432422*

***Tabla 3. Registro de control***

| Campo | Descripción | Caracteres aceptados |
|---|---|---|
| TRL1: | Tipo de registro de control | A-Z 0-9 |
| NN | Número de llamadas en el archivo | 0-9 |

La información anteriormente citada será incluida en el informe mensual junto al resto de informaciones mencionadas en el artículo 33 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Artículo 60. Conexiones de interconexión.** Las prestadoras de servicios de telecomunicaciones tendrán que facilitar las conexiones de interconexión entre los sistemas de seguimiento instalados en sus centros de conmutación y el centro de control del Sistema Antifraude del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) por medio de una conexión de alta velocidad para el transporte de la señalización.

## CAPÍTULO VI
## DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

**Artículo 61. Infracciones y sanciones.** Las infracciones establecidas en la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, serán perseguidas y sancionadas de acuerdo con el procedimiento establecido en dicha ley, el presente reglamento y las demás normas relevantes.

**Artículo 62. Instrumentación de actas.** En caso de la comisión de una infracción, las actas serán levantadas por el personal de las instituciones de respuesta del Sistema 9-1-1 y deberán contener la siguiente información, además de la requerida en el artículo 20 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional a Emergencias y Seguridad 9-1-1:

1) Fecha, lugar y hora de la constatación de la infracción.

2) Nombre, apellidos, cédula de identidad y electoral y número único de identificación de la persona que levanta el acta en calidad de oficial público actuante.

3) Identificación del personal de las instituciones de respuesta actuante y presente al momento de la constatación de la infracción.

4) Identificación de la emergencia atendida.

5) Identificación de las personas involucradas, personas atendidas y personas identificadas como posibles infractores, de las cuales deberán recolectarse sus datos de identidad y, en su defecto, sus descripciones físicas.

6) Un relato lo más preciso posible de los hechos acontecidos y las medidas adoptadas por el personal de respuesta.

7) Datos necesarios para establecer los elementos que permitan determinar la existencia de una infracción, sin detrimento de que el Ministerio Público pueda establecer una calificación distinta a la señalada en el acta al momento de dar inicio al procedimiento judicial.

8) Si estuvieren presentes testigos en el lugar del hecho, los datos que permitan su identificación y contacto y, de ser posible, sus firmas al pie del acta.

**Párrafo I.** Las actas serán remitidas por el personal de respuesta del Sistema 9-1-1 al Ministerio Público en un plazo máximo de las veinticuatro (24) horas para que se inicie el proceso correspondiente de acuerdo con las disposiciones de la legislación penal.

**Párrafo II.** Las actas de las actuaciones del personal de las instituciones de respuesta del Sistema 9-1-1 servirán para la identificación de las personas responsables de la comisión de la infracción, las cuales serán tenidas como ciertas hasta prueba en contrario al haber sido levantadas por oficiales públicos.

**Párrafo III.** El oficial público actuante tendrá la obligación de comparecer todas las veces que fuera requerido por el Ministerio Público o el tribunal apoderado.

**Artículo 63. Instrumentación del acta ante llamadas que perturban el funcionamiento del Sistema 9-1-1.** El procedimiento para la sanción a las infracciones relativas a llamadas que perturban el funcionamiento del Sistema 9-1-1 previsto en el artículo 44 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional a Emergencias y Seguridad 9-1-1, se iniciará con el levantamiento de las actas de comprobación de llamada y despacho, así como el acta de comprobación en el lugar del hecho y las imágenes, vídeos y audios correspondientes.

**Párrafo I.** Recibida el acta correspondiente, el Ministerio Público procederá a la identificación del origen de la llamada por las vías legales establecidas en la Ley núm. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, así como en el artículo 61 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Párrafo II.** Una vez identificado el origen de la llamada, se procederá de conformidad con lo establecido en la legislación penal y la Ley núm. 53-07, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, para identificar al usuario infractor y dar inicio al procedimiento penal correspondiente de acuerdo con el artículo 57 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Párrafo III.** Si la persona identificada como la autora de la infracción prevista y sancionada por el artículo 44 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, es un menor de edad, el expediente será remitido a la

jurisdicción de Niños, Niñas y Adolescentes para que el Ministerio Público proceda ante dicha jurisdicción de acuerdo con el procedimiento establecido en la Ley núm. 136-03, que instituye el Código para el Sistema de Protección y los Derechos Fundamentales de Niños, Niñas y Adolescentes, incluyendo el relativo a la responsabilidad parental.

**Párrafo IV.** Independientemente de la identificación de los infractores, la persona titular de la línea telefónica a través de la cual se realizaron las llamadas perturbadoras del funcionamiento del Sistema 9-1-1 se considerará responsable por el uso inadecuado de la línea telefónica de acuerdo con el artículo 44 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Artículo 64. Levantamiento del acta ante obstaculización o entorpecimiento del paso a la unidad de respuesta.** El personal de las instituciones de respuesta del Sistema 9-1-1 al que se le obstaculice o entorpezca el paso o acceso deberá levantar un acta de acuerdo con el artículo 20 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y el artículo 62 del presente reglamento.

**Párrafo I.** Si la obstaculización o entorpecimiento lo produjere un vehículo de motor, además de la información relacionada a su conductor, deberán levantarse los datos que puedan servir a identificar el vehículo, tales como marca, modelo, color y placa, en complemento con las imágenes, audios y vídeos correspondientes.

**Párrafo II.** Para poder determinar la sanción correspondiente, en el acta deberá establecerse si a juicio del personal obstaculizado dicha obstrucción se produjo de forma intencional, negligente o por imprudencia de la persona señalada como infractor, sin perjuicio de la interpretación que puedan hacer al respecto los órganos de investigación o del Ministerio Público durante el proceso de investigación.

**Párrafo III.** Identificada la persona responsable de la obstrucción, obstaculización o entorpecimiento del desplazamiento de las unidades de respuesta del Sistema 9-1-1, deberá continuarse con el procedimiento establecido en la legislación penal y la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Artículo 65. Alteración, manipulación o destrucción de las cámaras de seguridad.** Las personas que alteren, manipulen o destruyan cámaras de seguridad instaladas en espacios públicos serán sancionadas de acuerdo con los artículos 51 y siguientes de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Párrafo I.** Cuando la infracción sea cometida por algún personal del Sistema 9-1-1, también serán aplicables las sanciones administrativas previstas en la Ley núm. 41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación, debiendo remitirse el expediente al departamento de personal de la institución correspondiente para que inicie el procedimiento administrativo pertinente.

**Párrafo II.** Cuando la infracción sea cometida por algún personal del Sistema 9-1-1 incitado mediante dádivas, promesas o sumas de dinero, también serán aplicables las sanciones previstas por la ley para hechos de corrupción.

**Párrafo III.** Cuando la infracción sea cometida con la intención de ocultar la comisión de otra infracción, también serán aplicables las sanciones que correspondan por complicidad u ocultación de otras infracciones.

**Artículo 66. Uso no autorizado de logotipos, insignias, centellas, sirenas o elementos similares.** Los logotipos, insignias, centellas, sirenas o elementos similares del Sistema 9-1-1 solo pueden ser utilizados por el personal, vehículos, instituciones y equipos del Sistema 9-1-1. Las personas que hicieren uso de éstos con la intención de suplantar al personal del Sistema 9-1-1 serán sancionadas de acuerdo con el artículo 54 de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1

**Párrafo I.** Cuando la infracción sea cometida por algún personal del Sistema 9-1-1, o con la complicidad de éstos, también serán aplicables las sanciones administrativas previstas en la Ley núm. 41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación, debiendo remitirse el expediente al departamento de personal de la institución correspondiente para que inicie el procedimiento administrativo pertinente.

**Párrafo II.** Cuando la infracción sea cometida con la intención de facilitar la comisión de otra infracción, también serán aplicables las agravantes que correspondan.

**Artículo 67.** Las víctimas de las infracciones contempladas en la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, podrán constituirse en calidad de denunciantes, querellantes y actores civiles de acuerdo con los procedimientos establecidos en la legislación penal.

**Párrafo.** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, a través de su Dirección Ejecutiva, podrá constituirse como querellante y actor civil de acuerdo con la legislación penal contra los infractores de la Ley núm. 184-17, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

## CAPÍTULO VII
## DISPOSICIONES ESPECIALES

**Artículo 68. Derogaciones.** Queda derogado el Decreto núm. 187-14, del 30 de mayo de 2014, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley núm. 140-13, que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 (Sistema 9-1-1), así como cualquier otra disposición de igual o menor jerarquía que sea contraria al presente reglamento.

**DADO** en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República, a los tres (3) días del mes de agosto del año dos mil veinte (2020), año 177 de la Independencia y 157 de la Restauración.

**DANILO MEDINA**

**Dec. No. 294-20 que concede la condecoración de la Orden del Mérito de Duarte, Sánchez y Mella, en el Grado de Gran Cruz Placa de Plata, a la Excelentísima Señora Shauna Heminguway, embajadora extraordinaria y plenipotenciaria de Canadá en la República Dominicana. G. O. No. 10983 del 15 de agosto de 2020.**

**DANILO MEDINA**
**Presidente de la República Dominicana**

**NÚMERO: 294-20**

**CONSIDERANDO:** Los altos merecimientos de la excelentísima señora Shauna Hemingway, embajadora extraordinaria y plenipotenciaria de Canadá en la República Dominicana.

**VISTA:** La Ley núm. 1113, del 26 de mayo de 1936, que crea la Orden del Mérito de Juan Pablo Duarte, modificada por la Ley núm. 3916, del 9 de septiembre de 1954, que denomina la Orden del Mérito de Juan Pablo Duarte "Orden del Mérito de Duarte, Sánchez y Mella".

**OÍDO:** El parecer del Consejo de la Orden del Mérito de Duarte, Sánchez y Mella.

En ejercicio de las atribuciones que me confiere el artículo 128 de la Constitución de la República Dominicana, dicto el siguiente

**D E C R E T O:**

**ARTÍCULO 1.** Se concede la condecoración de la Orden del Mérito de Duarte, Sánchez y Mella en el Grado de Gran Cruz Placa de Plata, a la excelentísima señora **Shauna Hemingway**, embajadora extraordinaria y plenipotenciaria de Canadá en la República Dominicana.

**ARTÍCULO 2.** Envíese al Ministerio de Relaciones Exteriores para su conocimiento y ejecución.