

RECEPCION DE LLAMADAS

ARTÍCULO 8.- La Dirección Nacional del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), sus responsabilidades:

- 1) Desarrollar y mantener operativo el **Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)**, de recepción y atención de las emergencias para dar respuesta a las solicitudes de auxilio, que entran en su competencia.
- 2) Recibir, atender, contener, orientar y procesar automáticamente de manera centralizada, las solicitudes de emergencia de todo el territorio nacional, así como también coordinar con las autoridades competentes y las unidades especializadas de apoyo que la misma ha creado.
- 3) Realizar el seguimiento de la emergencia hasta la conclusión del servicio, según el protocolo establecido.
- 4) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios vinculados al **Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911)** que incluya instrucción conjunta y simulacros.
- 5) Coordinar las acciones en situaciones de crisis que por la cantidad sea considerada como tal.
- 6) Proponer ante el Consejo Nacional de Defensa y Seguridad la aprobación de las políticas, el o los reglamentos internos de organización y competencias y el de operación interna del **Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)**, estableciendo en los mismos las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación y trabajo de las instituciones integrantes del sistema entre otros extremos de rigor y competencia.
- 7) El personal del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), tiene la obligación de informar a la Fiscalía Especial de la Mujer cuando ésta así lo solicite, sobre las quejas y denuncias habidas en materia de violencia de género, violencia familiar, intrafamiliar y doméstica a efectos de que ésta pueda darle el seguimiento oportuno y adecuado.

ARTÍCULO 12.- Queda prohibido el uso del **Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)**, para llamadas con fines distintos a aquellos establecidos entre sus funciones y de situaciones de falsas emergencias que obliguen a incurrir en gastos innecesarios al Sistema y a las instituciones que lo integran. El Director Nacional del Sistema debe denunciar y realizar las actuaciones administrativas correspondientes, cuando, se incurra en una violación a la prohibición establecida en este artículo.

El que solicite los servicios del **Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)** actuando con falsedad o denuncia de hechos inexistentes, es acreedor de las sanciones y penas a que hubiere lugar conforme a Derecho.

ARTÍCULO 21.- Comete el **Delito de Comunicación o Llamada Falsa** la persona que utilice los servicios del **Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)** o de otros servicios públicos de emergencia, actuando con falsedad o denunciando hechos inexistentes o falsas emergencias. La persona que realice la Comunicación o Llamada Falsa se sancionará con reclusión de tres (3) a seis (6) años.



Abog. Jorge Luis Mejía Rivera
Secretario General
Dirección Nacional del Sistema Nacional
de Emergencia Nueve, Uno, Uno (911)

