SERVICIOS PRESTADOS

Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno

Servicio Prestado	Descripción del Servicio	Procedimiento	Requisitos	Formatos	Tasas y Derechos
Recepción de Llamadas	Recibir, atender y direccionar la denuncia a las instituciones colaboradoras para que brinden una respuesta a todas las denuncias recibidas y posteriormente solicitar a estas instituciones información de retroalimentación para verificar la asistencia brindada a los ciudadanos.	1. Tener una emergencia real de algún delito o incidente que atente con la vida de mujeres, hombres, adultos mayores y niños o desastres naturales como incendios, sismos, inundaciones, tormentas, huracanes. 2. Llamar al 911 marcando desde su teléfono celular o teléfono fijo. 3. Brindar la dirección exacta donde se encuentra. 4. Comunicar de forma clara lo que sucede en el lugar del incidente para tomar las medidas necesarias y transferir lo sucedido al enlace de emergencia que corresponde. 5. Esperar la asistencia en el lugar. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LLAMADAS DE EMERGENCIA.	El único requisito con que debe cumplir es únicamente, tener una emergencia real y no realizar llamadas falsas o por molestar ya que será sancionado. REGLAMENTO DE SANCION A LAS LLAMADAS FALSAS AL SISTEMA NACIONAL DE EMERGENCIAS NUEVE, UNO, UNO (911)	NINGUNO	***Las llamadas***, no tienen ningún valor económico para los usuarios VER

Video Vigilancia	Mediante el ayuda del sistema de video vigilancia se presta un servicio de seguridad a los ciudadanos para evitar preventivamente actos delictivos o cualquier tipo de incidente sospechoso.	Personal permanentemente vigilando las 24 horas del día.	Tener una emergencia real o necesitar una asistencia en cualquiera de los diferentes puntos donde se encuentran cámaras de vigilancia ubicados en todo el país.	NINGUNO	***El Servicio de Video Vigilancia***, no tienen ningún valor económico para los usuarios VER

Solicitud de Información	La solicitud de acceso a la información pública deberá presentarse por escrito o por medios electrónicos, indicándose con claridad los detalles específicos de la información solicitada, sin motivación ni formalidad alguna. Esta disposición no facultará al solicitante para copiar total o parcialmente las bases de datos. En caso de que el solicitante sea persona jurídica, deberá acreditar además de su existencia legal, el poder suficiente de quien actúa a nombre de ésta. VER DOCUMENTO	1. Solicitar la información personalmente o por medio electrónico. llenar el formulario de solicitud de información. 2. Se recibe la solicitud de información. 3. Se procede al análisis de la información solicitada. 4. Después de analizar la información se determina si se requiere prorroga o no, si se necesita prorroga se debe notificar que se necesita prorroga si no se necesita se sigue el proceso con la entrega de la información. 5. Determinar si la información es reservada, si lo es no se puede entregar la información por lo tanto se debe notificar que la información es reservada, si no es reservada se proporciona la información. 6. Recibe la información. 7. Se emite respuesta a la solicitud. 8. Recibe respuesta a su solicitud. VER EXPLICACION MEDIANTE DIAGRAMA DEL FLUJO DE TRAMITE DE SOLICITUD Y ENTREGA DE INFORMACION PUBLICA	**PERSONA NATURAL** **VER REQUISITOS** 1. El solicitante deberá identificarse con su nombre completo. Indicar el tipo de documento de identificación o Tarjeta de identidad, pasaporte o carnet de residente. 2. Hacer una descripción detallada de la información que solicita. 3. Determinar el formato en que desea recibir la información solicitada: copia, impreso, CD, USB. 4. Determinar el medio de entrega de la información solicitada: personal, teléfono o correo electrónico. 5. Especificar número de teléfono y dirección de correo electrónico. 6. Dirección (Domicilio). **PERSONA JURIDICA** 1. El solicitante deberá identificarse con su nombre completo. 2. Mencionar nombre de la persona, empresa o institución que represente. 3. Detallar la dirección completa y número de teléfono. 4. Detallar el poder con el que actúa. Hacer una descripción detallada de la información que solicita. 5. Determinar el formato en que desea recibir la información solicitada: copia, impreso, CD, USB. 6. Determinar el medio de entrega de la entrega de la información solicitada: personal, teléfono o correo electrónico.	VER FORMATO	***las solicitudes de información pública***, no tienen ningún valor económico para los usuarios VER

SECRETARIA GENERAL

Solicitud de Información de un Hecho o Denuncia Especifica	La Solicitud de Información de un Hecho o Denuncia Especifica se conservan debidamente resguardados y archivados los expedientes electrónicos o físicos que se van generando por cada incidencia o emergencia atendida, así como toda la información y grabación de voz, vídeo, datos y demás elementos que se han presentado en la atención de una emergencia, a efecto de tenerlos disponibles por requerimiento de los cuerpos de investigación, a la descripción y transcripción de denuncias solicitadas, los cuales deben estar disponibles por un ente competente de una institución según la Ley del Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911) en su **ARTICULO 10.**	1. Ingresa el requerimiento por uno de los entes judiciales, que se recibe por la ventanilla de recepción de documentos de Secretaria General. 2. Se redacta un memorándum dirigida al Director Nacional para brindar la información solicitada. 3. La Unidad de Análisis Forense de Información UAFI dan respuesta a lo solicitado con un memorándum al señor Secretario General enviando la información solicitada en caso de que sea positiva y si por el contrario la información solicitada es negativa se envía adjunto con nota explicativa al memorándum la razón por la cual se responde negativa la solicitud. (caducidad del tiempo de almacenamiento de los videos o fallas o averías en los dispositivos). 4. Se redacta acta de entrega firmada por el Secretario General con el que se adjunta la información solicitada en caso de ser positiva, en caso de ser negativa se emite una notificación explicando los motivos.	1. Que la información solicitada sea emitida por un ente o funcionario competente con la confidencialidad necesaria para salvaguardar la seguridad e integridad de los usuarios. 2. Que la solicitud sea dirigida al señor Director Nacional o Sub Director Nacional. 3. Que la solicitud venga con su respectiva firma y sello por el jefe, ente o funcionario del departamento que solicita la información.	NINGUNO	***las solicitudes de información de un hecho o denuncia específica***, no tienen ningún valor económico para los usuarios VER

Alberto José Portillo Pinto
Secretario General Interino
Dirección Nacional del Sistema Nacional
de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911)