

**Ley No. 140-13 que establece al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. G. O. No. 10731 del 3 de octubre de 2013.**

**EL CONGRESO NACIONAL  
En Nombre de la República**

**Ley No. 140-13**

**CONSIDERANDO PRIMERO:** Que la Constitución de la República Dominicana garantiza el respeto a la dignidad humana y la obtención de los medios que permitan a las personas su perfeccionamiento de forma igualitaria, equitativa, segura, íntegra y progresiva, indicando en ella que es responsabilidad del Estado asegurar una mayor eficacia en la preservación de la integridad y seguridad de la persona humana.

**CONSIDERANDO SEGUNDO:** Que debido, entre otros factores, al crecimiento demográfico y el desarrollo económico de la República Dominicana, se hace necesario crear mecanismos eficaces y eficientes, con capacidad de respuestas a circunstancias de emergencia de las personas físicas o jurídicas, así como la protección de sus bienes.

**CONSIDERANDO TERCERO:** Que el Estado dominicano requiere de un marco jurídico adecuado que integre y regule la gestión estratégica, así como el seguimiento y control de manera unificada de respuestas a incidentes de seguridad y emergencias a través de un sistema coordinado, para dar atención efectiva, apoyado en organismos e instituciones públicas o privadas integradas a una estructura de comunicación y un centro de contacto.

**CONSIDERANDO CUARTO:** Que la creación de un sistema integrado de comunicación y atención y un centro de contacto para atender las emergencias, funcionaría como herramienta estratégica para la gobernabilidad, la prevención, atención a incidentes de seguridad, riesgos o emergencia de la ciudadanía.

**CONSIDERANDO QUINTO:** Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) ha recomendado a todo Estado Miembro que tenga previsto introducir un número de emergencias único, considerar la posibilidad de utilizar el 9-1-1 para facilitar el acceso a este tipo de servicios, mediante un número telefónico de fácil memorización y reconocimiento.

**CONSIDERANDO SEXTO:** Que un servicio de emergencias, que dé atención efectiva, debe estar estructurado bajo normas y estándares de gestión de emergencias, con el equipamiento necesario, recursos humanos especializados y la interoperabilidad de organismos asociados a la seguridad y salud pública; y garantizar una atención efectiva y oportuna al usuario, quien valorará y verá mejoría en la calidad de vida que disfruta, en la medida en que cuente de manera real con este servicio, para la preservación de su vida y de sus bienes.

**VISTA:** La Constitución de la República Dominicana proclamada el 26 de enero de 2010.

**VISTA:** La Ley No.22, del 27 de septiembre de 1965, que pasa la Policía Nacional a la dependencia del Ministerio de lo Interior, y dispone que en lo adelante los ministerios de lo Interior y de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional se denominen ministerios de Interior y Policía y de las Fuerzas Armadas, respectivamente, y dicta otras disposiciones, G. O. No.8947, del 30 de septiembre de 1965.

**VISTA:** La Ley No.450, del 29 de diciembre del año 1972, que crea la Secretaría de Estado de la Presidencia, y dicta otras disposiciones, G. O. No.9289, del 3 de enero del año 1973.

**VISTA:** La Ley No.41-98, del 16 de febrero del año 1998, sobre la Cruz Roja Dominicana, G. O. No.9975, del 20 de febrero del año 1998.

**VISTA:** La Ley No.153-98, del 27 de mayo del año 1998, Ley General de Telecomunicaciones, G. O. No.9983, del 28 de mayo del año 1998.

**VISTA:** La Ley No.147-02, del 22 de septiembre del año 2002, sobre Gestión de Riesgos, G. O. No. 10172, del 22 de septiembre del año 2002.

**VISTA:** La Ley No.96-04, del 28 de enero del año 2004, Ley Institucional de la Policía Nacional, G. O. No.10258, del 5 de febrero del 2004.

**VISTA:** La Ley No.200-04, del 28 de julio del año 2004, Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, G. O. No.10290, del 28 de julio del año 2004.

**VISTA:** La Ley No.41-08, del 16 de enero del año 2008, de Función Pública y crea la Secretaría de Estado de Administración Pública, G. O. No.10458, del 16 de diciembre del año 2008.

**VISTA:** La Ley No.53-07, del 23 de abril del año 2007, sobre Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, G. O. No.10416, del 23 de abril de 2007.

**VISTA:** La Ley No.1-12, del 25 de enero del año 2012, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, G. O. No.10656, del 26 de enero de 2012.

**VISTA:** La Ley No.247-12, del 9 de agosto del año 2012, Ley Orgánica de la Administración Pública, G. O. No.10691, del 14 de agosto del año 2012.

**VISTA:** La Ley No.311-12, del 19 de diciembre de 2012, que aprueba el Presupuesto General del Estado para el año 2013.

**VISTO:** El Decreto No.1090-04, del 3 de septiembre del año 2004, que crea la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC), como dependencia directa del Poder Ejecutivo.

**HA DADO LA SIGUIENTE LEY:**

**CAPÍTULO I**  
**DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A**  
**EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1**

**Artículo 1.-** El objetivo de la presente ley es establecer el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 como número único de contacto a nivel nacional para la recepción de reportes de emergencias, tramitación y atención de éstas.

**Párrafo.-** A los fines de la presente ley se considera emergencia toda circunstancia urgente de necesidad o catástrofe que pueda comprometer la vida, libertad, seguridad e integridad de las personas físicas o jurídicas, o la de sus bienes, y que exija objetivamente un auxilio inmediato.

**Artículo 2.-** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 coordinará sus labores con las siguientes instituciones:

- a) Ministerio de Interior y Policía.
- b) Ministerio de las Fuerzas Armadas.
- c) Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- d) El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- e) Procuraduría General de la República.
- f) Policía Nacional.
- g) Corporación Dominicana de Empresas Eléctricas Estatales.
- h) Dirección Técnica de Tránsito Terrestre.
- i) Liga Municipal Dominicana.
- j) Cuerpo de Bomberos.
- k) Cruz Roja Dominicana.
- l) Defensa Civil.
- m) Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
- n) Centro de Operaciones de Emergencias (COE).
- ñ) Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

**Párrafo.-** En la medida que lo amerite la implementación del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, se podrán integrar otras instituciones públicas.

**Artículo 3.-** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 servirá como contacto único en todo el territorio nacional, para atender, de una manera coordinada con las instituciones citadas en los artículos 4 y 7 de la presente ley, a los reportes de emergencia recibidos de los ciudadanos las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.

**Artículo 4.-** Los funcionarios y empleados, sean éstos técnicos, operadores o personal contratado de las instituciones que integran el Sistema, y además los proveedores, asesores, consultores, contratistas y empresas del sector privado, nacionales o internacionales, que tengan contacto con las informaciones derivadas de la puesta en ejecución y mantenimiento del Sistema, deberán firmar un código de normas éticas que garantice la confidencialidad de las informaciones.

**Artículo 5.-** El acceso a llamar por la vía telefónica al número de emergencias 9-1-1 será gratuito para todos los usuarios, ya sean generadas a través de líneas fijas o móviles, y el Centro de Contacto deberá recibir, procesar y proceder al despacho de manera centralizada las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

**Párrafo I.-** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 deberá desplegar acciones concretas y disponer de esfuerzos coordinados para que sean incluidos gradualmente al Sistema otros medios respaldados por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), sistemas de radio comunicación, y otros, a fin de garantizar la asistencia adecuada a los potenciales usuarios y a los proveedores del servicio requerido, ante las situaciones de asistencia a emergencia que pudiesen presentarse. La Dirección Ejecutiva deberá coordinar con las instancias correspondientes la garantía del derecho a uso dentro del sistema de mini mensajes o servicio para mensajes cortos, así como las nuevas aplicaciones informáticas que se masifiquen por la proliferación en el uso de los denominados teléfonos inteligentes.

**Párrafo II.-** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 podrá solicitar a las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, a través del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, la reserva de otros dígitos especiales para facilitar el marcado telefónico al Sistema.

**Artículo 6.-** En principio, el Centro de Contacto garantizará la recepción de las llamadas en español, inglés, así como otros idiomas adicionales de acuerdo a las demandas generadas por los usuarios del sistema.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1**

**Artículo 7.-** Se crea el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, el cual estará integrado por:

- a) El Ministerio de Interior y Policía, quien lo presidirá.
- b) El Ministerio de la Presidencia.
- c) La Procuraduría General de la República.
- d) La Policía Nacional.
- e) El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- f) El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).
- g) La Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

**Párrafo I.- (Transitorio).** El Ministerio de la Presidencia presidirá el Consejo por un período de tres (3) años a partir de la promulgación de la presente ley. Transcurrido este plazo, el Consejo funcionará como así lo establece el presente artículo.

**Párrafo II.-** El Sistema será dirigido por un Director(a) Ejecutivo(a), quien será nombrado por el Presidente de la República, a partir de una terna que le someterá el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. Las condiciones requeridas para optar por dicho cargo serán las que establece la Ley No.41-08, del 16 de enero del año 2008.

**Párrafo III.-** El Director(a) Ejecutivo(a) del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 será miembro del Consejo con voz pero sin voto, y fungirá como Secretario del mismo.

**Artículo 8.-** El Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 tendrá las siguientes funciones:

- a) Administrar y coordinar el funcionamiento interinstitucional del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- b) Aprobar el Plan Operativo Anual del Sistema, el Manual Operativo y de Funciones, así como la propuesta de presupuesto anual, de manera que garantice un adecuado funcionamiento interinstitucional del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- c) Implementar un sistema de información y análisis de los distintos requerimientos ciudadanos que ingresen, así como de la atención ofrecida por las instituciones de seguridad y socorro.

- d) Establecer acuerdos con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.
- e) Promover la realización de actividades de formación y capacitación dirigidas a los integrantes del Sistema, así como campañas públicas de educación e información ciudadana sobre el uso responsable del Sistema.

**Artículo 9.-** La Dirección Ejecutiva del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, además de las establecidas en el Reglamento y las que disponga el Consejo, tendrá las siguientes funciones:

- a) Desarrollar y mantener un mecanismo de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia real o inminente a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes, que permitan una adecuada atención en beneficio de las personas, comunidades y protección de bienes en riesgo.
- b) Atender de una manera oportuna las emergencias desde una adecuada recepción de llamadas, hasta el seguimiento oportuno y eficaz de las mismas, ante el requerimiento de las personas en situación de emergencia.
- c) Articular y coordinar las tareas de atención a emergencias de las entidades e instituciones públicas y privadas integradas al Sistema.
- d) Ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos aprobados por el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.
- e) Administrar los recursos del Sistema acorde a la planificación y aprobación por el Consejo.
- f) Representar legalmente al Consejo y al Sistema.
- g) Elaborar el proyecto de presupuesto anual del Sistema y someterlo a la aprobación del Consejo.
- h) Velar y garantizar un adecuado registro estadístico de las acciones del Sistema, a fin de garantizar la fiabilidad de los indicadores de cumplimiento, que permitan establecer mejoras en las políticas de atención a emergencias.
- i) Gestionar los indicadores de calidad de los servicios prestados, a fin de garantizar la mejora continua en los servicios que son requeridos.
- j) Disponer las medidas de seguridad necesarias y suficientes para proteger todas aquellas informaciones o datos que por sus características deban permanecer en condición de confidencialidad, con el objeto de prevenir el uso indebido de los mismos, en contradicción a lo previsto por esta ley y otras leyes.
- k) Presentar informes periódicos, según sean requeridos, de las actividades, estadísticas,

recomendaciones y logros alcanzados con la implementación del Sistema.

- l) Promover la realización de actividades de formación y capacitación continua dirigidas a los integrantes del Sistema, según se establezca de manera reglamentaria.
- m) Elaborar y aplicar periódicamente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción ciudadana, para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.
- n) Elaborar un manual de funciones y de procedimientos del Sistema y someterlo a la aprobación del Consejo.
- ñ) Revisar y actualizar anualmente las herramientas de gestión del Sistema.
- o) Desarrollar los procedimientos necesarios y supervisarlos, para que el Sistema y las instituciones u organizaciones integrantes cooperen, con calidad y eficiencia, a atender las emergencias.
- p) Elaborar planes y programas en coordinación con las instituciones vinculadas, para la educación, sensibilización y uso apropiado del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, por parte de los ciudadanos y usuarios en general.
- q) Promover con los medios de comunicación, la realización de campañas sobre el apropiado uso del Sistema.

### **CAPÍTULO III**

#### **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

**Artículo 10.-** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 contará con las transferencias que haga el Gobierno Central, las donaciones y cualquier otro ingreso que provenga de leyes especiales o de aportes específicos.

**Artículo 11.-** El Ministerio Administrativo de la Presidencia incluirá en su presupuesto las partidas necesarias para costear los gastos iniciales requeridos para el funcionamiento y la adquisición de los equipos, insumos y recursos humanos del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Artículo 12.-** La Presidencia de la República incluirá en su presupuesto para el año 2014 una partida destinada al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, creado mediante esta ley.

### **CAPÍTULO IV**

## DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

**Artículo 13.-** Sin perjuicio de las penalidades previstas en otras leyes, será sancionada con multas de uno a cinco salarios mínimos del sector público, la comisión de las siguientes infracciones:

- a) Utilizar el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 para llamadas molestosas, obscenas, morbosas e insultantes.
- b) Manipular sin autorización los equipos, los programas informáticos y otros equipos utilizados para la prestación de los servicios del Sistema.

**Artículo 14.-** Será sancionada, sin perjuicio de lo que establece el Artículo 13, con multas de cinco a quince salarios mínimos del sector público, la comisión de las siguientes infracciones:

- a) Usar los servicios que presta el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 en forma fraudulenta o ilegal.
- b) Ocasionar daños a las redes y a los equipos de comunicación o a cualquier otro elemento necesario para la prestación del servicio.
- c) Interferir o interceptar las comunicaciones del Sistema o afectar, en cualquier otra forma, su funcionamiento como consecuencia de conexiones o instalaciones no autorizadas.
- d) Reportar situaciones de falsas emergencias.

**Artículo 15.-** En adición de las sanciones previstas en los artículos 13 y 14 de la presente ley, se impondrán penas complementarias de trabajo comunitario no remunerado por un período no mayor de ocho horas y la obligación de recibir orientaciones educativas sobre el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Párrafo I.-** Cuando los organismos de socorro se presenten al lugar de la falsa emergencia, se considerará como una infracción grave y será sancionado con multa de treinta salarios mínimos del sector público y prisión correccional según sea el caso.

**Párrafo II.-** Las empresas prestadoras de servicios de telefonía, conforme a lo establecido en el artículo 17, tienen un plazo de noventa (90) días a partir de la promulgación de la presente ley para direccionar todas las llamadas marcadas por sus usuarios al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y en caso de no cumplimiento, serán sancionadas con multas de quinientos salarios mínimos del sector público por cada día transcurrido en dicha violación.



## CAPÍTULO V

### DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 16.-** El Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 coordinará la fusión de manera progresiva, con los demás números destinados a estos servicios, para que se constituya en un único número telefónico receptor de situaciones de emergencias.

**Artículo 17.-** A partir de la promulgación de la presente ley, el número telefónico 9-1-1 queda reservado en todas las prestadoras de servicios telefónicos, para uso exclusivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Párrafo.-** El Reglamento para la aplicación de la presente ley, establecerá los procedimientos que deberán llevar las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, a los fines de direccionar todas las llamadas marcadas por sus usuarios al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Artículo 18.-** Las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben, con carácter obligatorio, adecuar sus plataformas tecnológicas a los fines de suministrar al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 la información del número originador, así como la localización y coordenadas georeferenciadas expresadas en términos de longitud y latitud, tanto para el servicio de telefonía fija y móvil desde donde se origina la llamada o el mensaje electrónico. A su vez, deben suministrar cualquier otra información relevante que permita la tecnología presente y futura, de acuerdo con las directrices y resoluciones emanadas del Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1.

**Artículo 19.-** Para los fines de aplicación de la presente ley, el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 elaborará el Reglamento y lo tramitará al Poder Ejecutivo en un plazo que no excederá de noventa días a partir de la promulgación de la presente ley.

**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 cinco días del mes de junio del año dos mil trece; años 170.º de la Independencia y 150.º de la Restauración.

**Abel Martínez Durán**  
Presidente

**Ángela Pozo**  
Secretaria

**Juan Julio Campos Ventura**  
Secretario

**DADA** en la Sala de Sesiones del Senado, Palacio del Congreso Nacional, en Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los dieciocho (18) días del mes de septiembre del año dos mil trece (2013); años 170 de la Independencia y 151 de la Restauración.

**Reinaldo Pared Pérez**  
Presidente

**Manuel Antonio Paula**  
Secretario

**Manuel De Jesús Güichardo Vargas**  
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 Ley 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 veinticinco (25) días del mes de septiembre del año dos mil trece (2013); años 170 de la Independencia y 151 de la Restauración.

**DANILO MEDINA**