|  |  |
| --- | --- |
| **http://www.crcid.org/Icons/Information%20Icon.png** | **Descripción del Servicio**  |

Ofrecer información sobre el Sistema de Emergencia 9-1-1. Estos servicios están integrados por una red de agencias estatales, municipales y federales, que laboran en forma coordinada para responder a las emergencias reportadas a través del número teléfonico 9-1-1.

El 9-1-1 es el número telefónico que centraliza a todas las agencias de respuesta del Estado Libre Asociado de Puerto Rico que atienden emergencias a través de una sola llamada o mensaje de texto.

|  |  |
| --- | --- |
| http://a0.twimg.com/profile_images/80777987/ASI_Icon_White_SMALL_normal.png | **Audiencia y Propósito** |

* Ciudadanía en general

La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 tiene la misión de proveer a la ciudadanía un Centro de Recepción de Llamadas (CRL) eficiente, el cual responda y active ágilmente las agencias ante las llamadas de emergencias de los ciudadanos en los casos donde la vida o propiedad estén en inminente peligro. Además, tiene el propósito de reducir el tiempo que toma a los ciudadanos comunicarse con las agencias de seguridad pública, mediante la prestación de un servicio rápido y eficiente de recepción de llamadas de emergencias a través del 9-1-1, y la inmediata activación de dichas agencias. La agencia utiliza la más moderna tecnología de las telecomunicaciones y recursos humanos debidamente adiestrados como herramientas principales, para salvaguardar vidas y propiedades.

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.utresponsibleserving.com/web/site_38_files/images/1276618269_questionMarkIcon.jpg | **Consideraciones**  |

* Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
* El término Junta hará referencia a la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.
* El término 9-1-1 hará referencia al Sistema de Emergencia 9-1-1.
* La agencia utiliza la más moderna tecnología de las telecomunicaciones y recursos humanos debidamente adiestrados como herramientas principales, para salvaguardar vidas y propiedades en inminente peligro.
* Si el ciudadano solicita información de algún servicio de gobierno que no constituya una emergencia favor de acceder al siguiente enlace Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
* Las agencias de seguridad pública adscritas al Sistema de Emergencias 9-1-1 son las siguientes:
* Policía de Puerto Rico (PPR)
* Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico (CBPR)
* Cuerpo de Emergencias Médicas Estatales (CEM) y Municipales
* Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres (AEMEAD)
* Administración de Familias y Niños (ADFAN)

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.7gsf.info/images/schedule-icon.jpg | **Lugar y Horario de Servicio**  |

**Lugar:** Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1

[Directorio Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1](http://ac311-bdc.ac311.local/gsa311/gsa311/E911-901/E911-Directorio%20de%20Agencia.pdf)

**Horario:** 7 días a la semana, 24 horas al día

**Teléfono:** 9-1-1

**Mensaje de Texto:** 9-1-1

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.goroster.com/images/dollar_currency_sign.png | **Costo del Servicio y Métodos de Pago** |

Solicitar el servicio no conlleva costo.

| http://www.doorsmade.com/dmadesys/files/img/icon_clipboard.jpg | **Requisitos para Obtener Servicio**  |
| --- | --- |

1. Tener una emergencia en donde la vida o propiedad de una persona está en peligro inminente de sufrir daño.
2. Marcar a través de un teléfono 9-1-1 ó enviar un mensaje de texto al 9-1-1.
3. Seguir las instrucciones del telecomunicador.

**Nota**: Si la persona se encuentra fuera de Puerto Rico, su llamada será recibida por el centro de recepción de llamadas del 9-1-1 de la ciudad en la cual se encuentra.

|  |  |
| --- | --- |
| http://super-trainer.com/wp-content/uploads/2009/11/frequently-asked-questions.jpg  | **Preguntas Frecuentes** |

* **¿Qué es el Sistema de Emergencia 9-1-1?** - El Sistema de Emergencia 9-1-1 es un centro de telecomunicaciones donde se reciben todas las llamadas de información de emergencia. Un telecomunicador contesta, clasifica las llamadas y activa la(s) agencia(s) que le corresponda ofrecer auxilio en una situación de emergencia.
* **¿Qué es una emergencia para el Sistema de Emergencia 9-1-1?**- Una emergencia es una situación crítica de riesgo vital cuando la vida o propiedad está en inminente peligro de sufrir daño.
* **¿Qué es una urgencia?** - Es una situación en la que no existe riesgo inminente de muerte pero se requiere asistencia.
* **¿Qué debe hacer una persona ante una situación de emergencia?** -La Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1 recomienda:
	+ Si es posible, buscar un lugar seguro.
	+ Marcar el 9-1-1 ó enviar un mensaje de texto al 9-1-1.
	+ Mantener la calma.
	+ Explicar cual es la emergencia.
	+ Comunicar el nombre, la dirección o puntos de referencia del lugar donde ocurre la emergencia.
	+ Mantenerse atento a las preguntas del telecomunicador.
	+ Seguir las instrucciones del telecomunicador.
	+ No colgar el teléfono hasta que el telecomunicador lo indique.
* **¿Qué sucede cuando un ciudadano llama al 9-1-1 y su situación no es una emergencia para el 9-1-1?-**Si la situación no es una emergencia para el 9-1-1, pero está relacionada a una agencia de gobierno el telecomunicador lo referirá a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
* **¿Qué es el Centro de Recepción de Llamadas del 9-1-1?** – Es el lugar en donde se ubica el personal, el equipo telefónico y de información al cual se dirigen las llamadas 9-1-1 para respuesta en primera instancia y análisis de la naturaleza de la emergencia antes de dicha llamada ser atendida por una agencia de seguridad pública para despacho de las unidades de servicio.
* **¿Cuál ley crea la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1?** - La Ley Número 144 del 22 de diciembre de 1994 conocida como "Ley para la Atención Rápida a Llamadas de Emergencias 9-1-1 de Seguridad Pública" o "Ley de Llamadas 9-1-1" crea la Junta de Gobierno del Servicio 9-1-1.
* **¿De dónde provienen los fondos de la Junta?**- Los fondos que nutren a la Junta provienen de un impuesto de cincuenta centavos (.50¢) ó un dólar ($1.00) a los abonados del servicio telefónico incluyendo los teléfonos celulares. Las llamadas de emergencia al 9-1-1 no conllevan cargos individuales por el uso del servicio.
* **¿Cuáles son algunos tipos de emergencias para el 9-1-1?-**

|  |
| --- |
| **TIPOS DE EMERGENCIA** |
| Abejas en residencia | Casos de menores | Otro tipo de emergencia |
| Accidente aéreo | Casos en Tren Urbano | Paciente mental |
| Accidente camión | Casos médicos | Pelea |
| Accidente de auto con peatón | Compañías de alarmas | Persecución |
| Accidente laboral | Confidencias | Persona agresiva |
| Accidente marítimo | Contemplando suicidio | Persona muerta (natural) |
| Accidente motora o Todo Terreno | Derrame de combustible o químicos | Pidiendo auxilio o ayuda |
| Accidentes de vehículo de motor | Derrumbes o deslizamientos | Puente caído o en peligro de caerse |
| Adulto desaparecido | Desorientado | Residencia incomunicada |
| Agresión | Detonaciones | Robo |
| Ahogado | Electrocución | Robo y hurto de vehículo |
| Ahorcado | Emanaciones o escapes de gas o químicos | Secuestro |
| Alarma de incendio activada | Embarcación a la deriva | Secuestro de menores |
| Amenaza de muerte | Escalamiento | Situación o persona sospechosa |
| Animales | Explosión | Status de unidad |
| Arrastrado por corrientes de agua | Extraviado zona boscosa | Tendido eléctrico en el pavimento |
| Arresto civil | Fuego | Tirado en el pavimento |
| Artefacto explosivo (amenaza de bomba) | Herido de bala | Tiroteo |
| Asalto | Intento suicida | Tornado |
| Atrapados o encerrados | Inundaciones | Transformador con problemas |
| Avión secuestrado | Llamada ya reportada | Vandalismo |
| Avistamiento de humo | Madre con menor sin hogar | Violación |
| Caída de árbol | Marejada alta | Violación de orden de protección |
| Caída de postes o árboles | Motín | Violación supervisión electrónica |
| Carreteras principales obstruidas | Movimiento sísmico | Violencia doméstica |
| Caso Aeropuerto LMM | Orientación influenza (AH1N1) |  |
| Casos de ancianos | Orientación médica |  |

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Enlaces Relacionados** |

Documento(s) de Apoyo:

 [Centro de Llamadas 9-1-1 en los Estados Unidos](http://ac311-bdc.ac311.local/gsa311/gsa311/E911-901/Centros%20de%20Llamadas%209-1-1%20en%20los%20Estados%20Unidos.pdf)

Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1

Folleto(s) Informativo(s):

Sistema de Emergencia 9-1-1

Página(s) de Internet:

[www.pr.gov](http://www.pr.gov)

|  |  |
| --- | --- |
| http://www.innateskillgaming.eu/wp-content/uploads/2011/08/Links_icon.png  | **Redes Sociales** |

Facebook: 911PR

Instagram: 911PR

Twitter: @911PuertoRico

YouTube: 911PR