



PODER LEGISLATIVO

LEY N° 4739

QUE CREA EL SISTEMA 911 DE ATENCION, DESPACHO Y SEGUIMIENTO DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS

EL CONGRESO DE LA NACION PARAGUAYA SANCIONA CON FUERZA DE LEY

Artículo 1°.- Créase el Sistema Nacional de Emergencias denominado 911 para la Atención de Comunicaciones de Emergencias en todo el territorio de la República.

Artículo 2°.- El objetivo del Sistema 911 es la gestión integral de la Emergencia, incluyendo la recepción del llamado, su despacho, seguimiento y reporte, en forma oportuna y eficiente.

Artículo 3°.- Se considera "Emergencia", toda circunstancia que pueda comprometer la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las personas físicas o jurídicas o la de sus bienes y que exija un auxilio inmediato de una o varias de las instituciones que integran el Sistema regido por esta Ley.

Artículo 4°.- A fin de implementar el Sistema 911, dótase al mismo de un único número telefónico de tres cifras, 911 (novecientos once), que será el mismo en todo el país, independientemente de la red de telecomunicaciones donde se origine la solicitud.

Artículo 5°.- Se establece la obligatoriedad para todas las empresas de servicio de telefonía fija o móvil, públicas o privadas en todo el territorio nacional, de asignar el número 911 a los fines del Sistema creado por la presente Ley. Las llamadas telefónicas al Sistema 911 serán gratuitas en toda su extensión, incluyendo las eventuales interconexiones entre los operadores de telefonía, y podrán hacerse desde cualquier teléfono público o privado, sea fijo o móvil

Artículo 6°.- El Sistema 911 estará integrado por las siguientes instituciones:

1. Ministerio del Interior.
2. Policía Nacional.
3. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social.
4. Instituto de Previsión Social.
5. Bomberos Voluntarios.
6. Secretaría de Emergencia Nacional.
7. Ministerio Público.
8. Secretaría de la Mujer.
9. Secretaría de la Niñez y la Adolescencia.
10. Policía Caminera.
11. Las Municipalidades.

LEY N° 4739

Artículo 7°.- Designase como responsable de la coordinación interinstitucional al Ministro del Interior.

Artículo 8°.- Créase la Dirección General del Sistema 911, dependiente del Ministerio del Interior, cuyas funciones serán las siguientes:

1. Dictar las políticas y reglamentos de organización, establecer las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema 911.
2. Coordinar la actuación de las instituciones integrantes del Sistema 911 y controlar la calidad de la prestación del servicio.
3. Coordinar con el Ministerio de Educación y Cultura, la incorporación de una unidad o módulo de aprendizaje sobre el uso y la importancia del sistema en todas las entidades educativas del país.
4. Realizar campañas masivas de utilización del Sistema 911.
5. Proponer el Presupuesto debidamente justificado y los planes de trabajo.

Artículo 9°.- Créase la Dirección del Centro de Seguridad y Emergencias (CSE), dependiente de la Dirección General de Orden y Seguridad de la Policía Nacional. Será ejercida por un Comisario General Inspector de Orden y Seguridad.

Serán sus funciones las siguientes:

1. Desarrollar y mantener operativo el Sistema 911 de recepción y respuesta a 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 del mismo y las unidades especializadas de apoyo que la misma ha creado.
3. Realizar el seguimiento del incidente hasta la conclusión del mismo según el protocolo establecido.
4. Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios afectados al Sistema 911 que incluya instrucción conjunta y simulacros.
5. Coordinar las acciones en situaciones de crisis que por la cantidad de afectados sea considerada como tal.

Dictar los reglamentos de organización específicos del Centro de Seguridad y Emergencias, establecer las áreas de cobertura y los protocolos de comunicación, de coordinación y trabajo de las instituciones integrantes del Sistema 911.

Artículo 10.- Créase en cada institución integrante, una unidad especializada de apoyo al Sistema 911, cuyo objetivo será la atención inmediata y eficaz de las solicitudes de emergencias que se reciban y orienten a cada uno de los componentes operativos del sistema, conforme al reglamento establecido por el Sistema 911.

LEY N° 4739

Artículo 11.- Los funcionarios afectados al Sistema 911 manejarán la información generada en las operaciones de su competencia con la confiabilidad necesaria para salvaguardar la seguridad e integridad de los usuarios. El Director del Centro de Seguridad y Emergencias deberá brindar la información que tenga en sus registros, solamente por orden de juez competente.

Artículo 12.- El Sistema 911 no podrá utilizar ningún equipo para intervenir llamadas telefónicas ni violar la privacidad de las personas, con excepción de aquellos equipos que sean utilizados para registrar las conversaciones que se generen en el transcurso de una investigación fiscal y para identificar el número desde el cual se realiza la solicitud así como su ubicación geográfica, para lo cual se establece la obligatoriedad para todas las empresas de servicio de telefonía, fija o móvil, públicas o privadas en todo el territorio nacional, de proveer la identificación y localización del llamador.

Artículo 13.- Queda prohibido el uso del Sistema 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 del Sistema practicará las denuncias penales y las actuaciones administrativas correspondientes, cuando, se incurriere en una violación, a la prohibición establecida en este artículo. El que solicite los servicios del Sistema 911, actuando con falsedad o denunciando hechos inexistentes, tendrá una pena privativa de libertad de hasta 5 (cinco) años o multa.

Artículo 14.- El Sistema 911 funcionará en un Centro de Atención de Emergencias, operado por personal especialmente seleccionado para el efecto, el que deberá estar capacitado en organización policial, judicial, ubicación geográfica y primeros auxilios y demás requisitos que establezca el Sistema 911.

Artículo 15.- Una vez recepcionada la comunicación de emergencia, el receptor derivará la misma a la unidad especializada asignada al Sistema 911 en la o las Instituciones componentes del mismo, que tengan competencia en razón de la naturaleza del hecho. La institución competente deberá actuar con la mayor celeridad posible, para que cada emergencia denunciada sea resuelta; pudiendo convocar la participación de los otros componentes para un mejor cumplimiento de los objetivos de esta Ley.

Artículo 16.- El Sistema 911 dispondrá de la infraestructura necesaria y los medios tecnológicos de comunicación, informáticos y de información, que le permitan el cumplimiento de sus objetivos. Como mínimo la infraestructura deberá contar con las siguientes características:

1. Sistema de identificación del número del llamador con el nombre y la dirección del titular del servicio. Los operadores de telefonía están obligados a facilitar esta información así como la necesaria para la implementación del mismo.
2. Sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes.
3. Conectividad directa a las redes de telefonía de todos los operadores establecidos en el país.
4. Sistema de identificación automática de localización para ubicación geográfica de todas las llamadas al Sistema 911 que denuncien una emergencia. Los operadores de telefonía tienen la obligación de facilitar esta información así como la necesaria para la implementación del mismo.
5. Acceso a internet acorde con el volumen de comunicaciones que el Sistema 911 debe atender.
6. Otros que tecnológicamente sean necesarios para el cumplimiento del objetivo de esta Ley.

LEY N° 4739

Artículo 17.- El montaje y puesta en operación del Sistema 911 estará financiado por los aportes económicos del Ministerio del Interior, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones y el Instituto de Previsión Social, los que deberán incluirlo en sus respectivas partidas presupuestarias anuales y por las transferencias de donaciones y legados de cualquier naturaleza que se utilizare al Sistema 911.

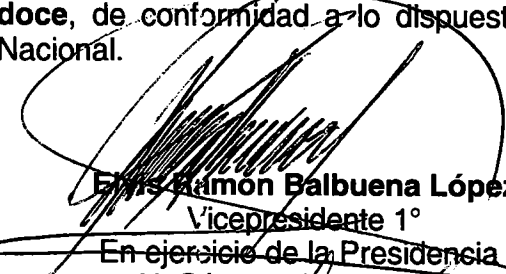
Artículo 18.- El Director General, el Director del Centro de Seguridad de Emergencias (CSE) y los responsables operativos del Sistema 911 en las instituciones integrantes, formularán anualmente un anteproyecto de presupuesto general, previendo los gastos del personal, de viaje, viáticos y gastos necesarios para el funcionamiento de las actividades del Sistema 911.

Artículo 19.- La presente Ley entrará en vigencia a partir de su promulgación.

Artículo 20.- El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley en un plazo no mayor de 60 (sesenta) días.

Artículo 21.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

Aprobado el Proyecto de Ley por la Honorable Cámara de Senadores, a **veintinueve días del mes de mayo del año dos mil doce**, quedando sancionado el mismo, por la Honorable Cámara de Diputados, a **seis días del mes de setiembre del año dos mil doce**, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 207 numeral 1) de la Constitución Nacional.


Elis Ramón Balbuena López
Vicepresidente 1°
En ejercicio de la Presidencia
H. Cámara de Diputados


Jorge Oviédo Matto
Presidente
H. Cámara de Senadores


Nelson Segovia Duarte
Secretario Parlamentario


Mario Cano Yegros
Secretario Parlamentario

Asunción, 18 de octubre de 2012

Téngase por Ley de la República, publíquese e insértese en el Registro Oficial.

El Presidente de la República


Luis Federico Franco Gómez


Carmelo Caballero
Ministro del Interior