



911

SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD



CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

ENTRE:

De una parte, el **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, entidad autónoma y descentralizada del Estado dominicano, creada y organizada al tenor de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha veintisiete (27) de mayo del año mil novecientos noventa y ocho (1998), provista de su Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. 401-50891-5, con su domicilio y asiento social en la avenida Abraham Lincoln, No. 962, Ensanche Serrallés, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, República Dominicana, debidamente representado por el Presidente del Consejo Directivo, **Luis Henry Molina Peña**, dominicano, mayor de edad, portador de la cédula de identidad y electoral No. 001-0065898-8, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, institución que en lo adelante del presente acto se denominará como **"INDOTEL"** o por su nombre completo;

De la otra parte, **EL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD "SISTEMA 9-1-1"**, Institución del Estado dominicano regulada en virtud de la Ley No. 184-17, del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, de fecha veinticuatro (24) de julio del año dos mil diecisiete (2017), debidamente provista de su Registro Nacional de Contribuyente (RNC) No. 430146821, con domicilio y asiento social principal en la avenida Abraham Lincoln No. 69, esquina calle Doctor Núñez y Domínguez, del sector La Julia, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, representado de conformidad con el numeral 6) del artículo 16 de la indicada Ley, por su Director Ejecutivo el General de Brigada **Dr. Dalvert Adolfo Polanco Arias, E.R.D.**, dominicano, mayor de edad, casado, portador de la cédula de identidad No. 001-1193087-1, domiciliado y residente en esta ciudad de Santo Domingo de Guzmán, entidad que en lo adelante se denominará indistintamente como **"SISTEMA 9-1-1"** o por su nombre completo;

Cuando en lo adelante el **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)** y el **SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1**, sean referidos de manera conjunta se denominarán como **"LAS PARTES"**.

PREÁMBULO:

Para referirse a los términos citados debajo, se denominarán indistintamente de la siguiente forma:

- "Los proveedores de servicios de telecomunicaciones" o "TELCOS".
- "Procuraduría General de la República" o "PGR".
- "Servicios Web" o "Web Services".
- "Proveedor de contenido y aplicación" o "PCA".
- "Telefónicas" o "TEL".
- "Departamento de Asistencia al Usuario" o "DAU".
- "identificación" o ID.

ANTECEDENTES:

POR CUANTO: Dentro de las políticas públicas adoptadas por el Estado Dominicano, se identificó la necesidad de que nuestro país contara con un marco jurídico que permitiera a la población tener un servicio unificado de atención a emergencias efectivo, estructurado bajo normas y estándares de gestión adecuados, con el equipamiento necesario, recursos humanos especializados y la interacción permanente de los organismos asociados a la seguridad, la atención de emergencias y la salud pública, con la finalidad de que los ciudadanos y ciudadanas disfruten de mejoría en la calidad de vida, como consecuencia de contar con un servicio profesional, oportuno y confiable, estructurado para contribuir a la preservación de vidas humanas y bienes, lo cual fue establecido a través de la Ley No. 140-13, la cual fue posteriormente sustituida por la Ley No. 184-17 promulgada en fecha 24 de julio de 2017, del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, que deroga y sustituye la Ley No. 140-13.

POR CUANTO: En virtud de lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98, de fecha veintisiete (27) de mayo del año mil novecientos noventa y ocho (1998), fue creado el **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)**, como órgano regulador de las telecomunicaciones en la República Dominicana, con carácter de entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, realizar los actos y ejercer los mandatos previstos en dicha ley y sus reglamentos.

POR CUANTO: El **INDOTEL** fue creado con el objetivo de regular y supervisar el desarrollo de los servicios públicos de telecomunicaciones en nuestro país, en aplicación a las disposiciones contenidas en nuestra Carta Magna, la cual establece en su artículo 147, numeral 3, lo siguiente: *"La regulación de los servicios públicos es facultad exclusiva del Estado. La ley podrá establecer que la regulación de estos servicios y de otras actividades económicas se encuentre a cargo de organismos creados para tales fines"*, por lo que a través de la citada Ley No. 153-98, el Estado ha delegado en el **INDOTEL** la regulación del sector de telecomunicaciones.

POR CUANTO: En virtud de los principios de coordinación y colaboración que priman en las actuaciones administrativas se creó el Consejo Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad, el cual como máxima autoridad de coordinación y fiscalización de funcionamiento del **SISTEMA 9-1-1**, está integrado por las personas e instituciones públicas vinculadas a sus objetivos, dentro de las cuales se encuentran el **INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)** y el Director Ejecutivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (**SISTEMA 9-1-1**);

POR CUANTO: El Director Ejecutivo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad (**SISTEMA 9-1-1**), ha manifestado que constituye una amenaza al correcto

funcionamiento del **SISTEMA 9-1-1**, la recepción de una gran cantidad de llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como los reportes de falsas emergencias recibidas de parte de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones que de manera recurrente realizan un uso indebido de estos servicios.

POR CUANTO: Mediante la Resolución No. 048-14, de fecha veintinueve (29) de diciembre del año dos mil catorce (2014), el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en ejercicio de sus facultades legales, procedió a declarar como un uso indebido de las telecomunicaciones la realización de llamadas molestosas, obscenas, morbosas e insultantes, así como los reportes de falsas emergencias realizadas al Centro de Contacto del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, y a su vez adoptó una serie de medidas tendentes a garantizar el uso responsable del **SISTEMA 9-1-1**.

POR CUANTO: Posteriormente, a través de la Resolución No. 027-15, de fecha veintiséis (26) de agosto del año dos mil quince (2015), emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, se dispone, entre otros asuntos, lo siguiente: *"AUTORIZAR a las prestadoras de servicios públicos de telefonía a proceder, de conformidad con las facultades que les atribuye la reglamentación, a suspender, de manera parcial, el servicio telefónico a los usuarios de servicios públicos de telefonía que realicen llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como reportado de falsas emergencias al Centro de Contacto del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, conforme al listado generado por dicha entidad, de manera tal que se les restrinja temporalmente el acceso al 9-1-1, acorde con lo estrictamente señalado por la presente resolución (...)"*.

POR CUANTO: Es interés de **LAS PARTES** el desarrollo de un sistema tecnológico diseñado con el objetivo de compartir información relativa al ALI y al ANI de los usuarios de servicios telefónicos que acceden al *Centro de Contacto del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1*, con el fin de que el órgano regulador de las telecomunicaciones aplique mejoras en el registro de la calidad de la información de las llamadas y colabore para prevenir y combatir las llamadas molestosas.

POR CUANTO: Mediante la implementación de un sistema basado en servicios WEB (Web Services) el **SISTEMA 9-1-1** suministrara al **INDOTEL**, los datos de los propietarios de la línea que haya accedido al centro de contacto del Sistema, por número de teléfono suministrado dentro de un rango de fecha, con las siguientes informaciones de los suscriptores: identificación automática de la localización geográfica del dispositivo empleado, nombre del propietario de la línea, número de documento de identidad, y la dirección suministrada por el propietario de la línea y el IMEI del dispositivo.

POR CUANTO: El **SISTEMA 9-1-1**, en fecha doce (12) de septiembre del año dos mil diecisiete (2017), finalizó la generación del Web Service con el objetivo de proporcionar al **INDOTEL** los datos de los propietarios de las líneas que acceden al *Centro de Contacto del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1*.

POR CUANTO: **LAS PARTES** han analizado y aprobado en fecha quince (15) de septiembre del año dos mil diecisiete (2017), un documento denominado "Sistema de Colaboración Tecnológica para Mejorar los Servicios 9-1-1, elaborado por la Dirección de Tecnología de la

Información y la Comunicación del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, el cual forma parte integral del presente Convenio.

POR CUANTO: Mediante comunicación de fecha diecinueve (19) de septiembre del año dos mil diecisiete (2017), el General de Brigada Dr. Dalvert Polanco, E.R.D., solicitó al Ministerio de la Presidencia, la aprobación del Sistema de Colaboración Tecnológica para Mejorar los Servicios del Sistema 9-1-1, con el objetivo de dar cumplimiento al requerimiento de la "Norma sobre Interoperabilidad entre Organismos del Gobierno Dominicano", o normativa Nortic A4.

POR CUANTO: En cumplimiento de la aplicación de la referida Norma, el **SISTEMA 9-1-1** debe desarrollar un sistema de colaboración institucional para la implementación de la interoperabilidad, a través de un servicio "WEB" entre el **SISTEMA 9-1-1** y el **INDOTEL**, mediante el cual se brinde de manera segura y por una sola vía, información sobre las llamadas molestosas y localización e identificación de las mismas.

POR CUANTO: Acorde con lo que establece el artículo 12 numeral 6) de la citada Ley No. 184-17, el **CONSEJO DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD 9-1-1**, tiene dentro de sus funciones la de establecer y aprobar Convenios con instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.

POR CUANTO: En fecha tres (3) de octubre del año dos mil diecisiete (2017), el **INDOTEL** presentó al Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, una rendición de cuentas de los trabajos que ha ido efectuando de conformidad con el plan de acción diseñado por el órgano regulador con el interés de dar respuesta efectiva a la problemática que presenta el alto número de llamadas molestosas, obscenas, morbosas, insultantes, así como los reportes de falsas emergencias que afectan el **SISTEMA 9-1-1**, y obtener una mejora en la calidad de los datos de los usuarios que hacen un uso indebido de las telecomunicaciones, al incurrir en tales conductas.

POR CUANTO: A los fines anteriormente indicados, el Consejo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 numeral 6) de la Ley No. 184-17, en su Sesión celebrada en fecha tres (3) de octubre del año dos mil diecisiete (2017), aprobó la firma de un Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el **SISTEMA 9-1-1** y el **INDOTEL**.

VISTA: La Constitución de la República Dominicana, proclamada el trece (13) de junio del año dos mil quince (2015).

VISTA: La Ley No. 153-98 General de Telecomunicaciones, de fecha veintisiete (27) de mayo del año mil novecientos noventa y ocho (1998).

VISTA: La Ley No. 184-17 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, de fecha veinticuatro (24) de julio del año dos mil diecisiete (2017).

VISTA: La Resolución No. 048-14, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha veintinueve (29) de diciembre del año dos mil catorce (2014).

VISTA: La Resolución No. 027-15, emitida por el Consejo Directivo del **INDOTEL**, en fecha veintiséis (26) de agosto del año dos mil quince (2015).

Por tanto, en el entendido de que el preámbulo que antecede forma parte integral del presente convenio, **LAS PARTES**, libres y voluntariamente,

HAN CONVENIDO Y PACTADO LO SIGUIENTE:

ARTÍCULO PRIMERO. Objeto.

El objeto del presente convenio es establecer los mecanismos para desarrollar el Sistema de Colaboración Interinstitucional para la implementación de la interoperabilidad, a través de un servicio WEB entre **LAS PARTES**, según el cual se logre obtener de manera segura y por una sola vía, información sobre las llamadas molestosas y localización e identificación de las mismas, mediante la identificación automática de la localización geográfica del dispositivo empleado, nombre del propietario de la línea, número de documento de identidad, y la dirección suministrada por el propietario de la línea, es decir, el ALI, el ANI y el IMEI.

ARTÍCULO SEGUNDO. Responsabilidades de LAS PARTES.

Establecer una comisión/tarea técnica conjunta entre el **SISTEMA 9-1-1** y el **INDOTEL** para el desarrollo de facilidades tecnológicas de colaboración automatizadas necesarias para el cumplimiento y seguimiento de las medidas tendentes a garantizar el uso responsable del SISTEMA 9-1-1, dispuestas por el Consejo Directivo del **INDOTEL** a través de las Resoluciones Nos. 048-14 y 027-15, , y de esta manera evitar las labores manuales que demandan excesivo esfuerzo y recursos personales por parte de ambas instituciones.

2.1. Responsabilidades del SISTEMA 9-1-1:

- Desarrollar las facilidades e interfaces tecnológicas para la identificación de los usuarios que realizan llamadas molestosas y reportes de faltas emergencias al SISTEMA 9-1-1: Web Service 911-INDOTEL;
- Definir los protocolos de acción propuestos TELCOS-INDOTEL;
- Enviar electrónicamente y de manera automatizada mediante el uso de Web Services el listado de teléfonos a INDOTEL que procederá a enviar solicitud de instalación de mensaje PCA a las TELCOS;
- Realizar la detección de Números No.ID y Sistema de Consulta de Datos;
- Enviar correos electrónicos oficial a TELEFONICAS e INDOTEL.

2.2. Responsabilidades del INDOTEL:

- Proceder al conocimiento y decisión de las reclamaciones interpuestas por ante el DAU de conformidad con el procedimiento establecido, reservándose el derecho de perseguir administrativamente por el uso indebido de las telecomunicaciones;
- Definir protocolos de acción ante la detección de líneas telefónicas desprovistas de los datos relativos al ALI, al ANI y al IMEI, una vez implementado el sistema;
- Realizar operativos de inspección de la calidad de la data a las concesionarias proveedoras del servicio telefónico;
- Realizar operativos de verificación de la calidad de la data suministrada por las telefónicas al SISTEMA 9-1-1, con auxilio de la Procuraduría General de la República (PGR);

- Realizar operativos de inspección a los fines de dar seguimiento al cumplimiento del registro y verificación de la información suministrada por los usuarios, y registradas por las prestadoras, al momento de contratar el servicio público de telefonía;

ARTÍCULO TERCERO. Vigencia:

3.1 El presente Convenio tendrá una duración de treinta (30) meses contados a partir de la fecha de su suscripción.

3.2: La terminación anticipada de este Convenio, no afectará la marcha o conclusión de los proyectos y programas que se encuentren ejecutándose ni implicará responsabilidad alguna para **LAS PARTES**.

ARTÍCULO CUARTO. Coordinación Institucional.

LAS PARTES designarán un funcionario representante de cada institución que coordine y garantice la continuidad y seguimiento oportuno de las acciones previstas en el presente Convenio, así como su evaluación periódica, las cuales serán realizadas conjuntamente o través de los representantes asignados.

Los principales puntos de contacto y de enlace para cada Participante de este Memorando de Entendimiento, son los siguientes:

Por el INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL):

Contacto: Alvaro Nadal

Teléfono: 829-732-5555

Correo Electrónico: anadal@indotel.gob.do

Por el SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN A EMERGENCIAS Y SEGURIDAD:

Contacto: Welvis Beltrán Matos,

Teléfono: 809-688-9911 ext. 1307

Celular: 829-762-6864

Correo Electrónico: Welvis.beltran@911.gob.do

ARTÍCULO QUINTO. Reciprocidad.

Cada una de **LAS PARTES** del presente Convenio, se compromete a reconocer a la otra, sus contribuciones para la ejecución de las actividades pactadas, en las publicaciones, informes, material informativo, mensajes y cualquier otro medio de difusión de estas actividades.

ARTÍCULO SEXTO. Confidencialidad.

Para los fines del presente Convenio, se considerará "Información Confidencial", toda información, documento, informe, propuestas, evaluaciones, correos electrónicos, y en general cualquier documento o información, surgida a raíz o en conexión con el presente Convenio.

PÁRRAFO: LAS PARTES reconocen el carácter confidencial de las informaciones, ya sea en forma oral, escrita, gráfica, electrónica, digital o por cualquier otra forma, tangible o intangible.

En caso de que la Información Confidencial sea revelada oralmente, la parte emisora, deberá expresar previamente el carácter de la misma, antes de revelar dicha Información Confidencial a la otra parte, luego deberá instrumentar por escrito la Información Confidencial revelada, y remitir dicho documento a su contraparte en un plazo no mayor de cinco (5) días calendario, contados a partir de la revelación de la misma. En caso de que la parte emisora no documente dicha Información Confidencial dentro del indicado plazo, no implica autorización para la divulgación de la misma por la parte receptora.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Solución de Controversias:

En caso de cualquier divergencia en la interpretación del presente Convenio o ante cualquier controversia que se derive del mismo, las partes harán lo posible por llegar a una solución amigable de todas las controversias que surjan de este convenio o de su interpretación, para lo cual dispondrán de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se origine el diferendo o conflicto, para llegar a un acuerdo amigable sobre el desacuerdo que surja entre ellas y las decisiones que tomen deberán hacerse constar por escrito.

PÁRRAFO: En caso de no llegar a un acuerdo, **LAS PARTES**, con renuncia expresa de sus propias decisiones, acuerdan someterse para cuantas cuestiones pudieran derivarse de la interpretación, aplicación o ejecución del presente convenio a la jurisdicción administrativa y de forma complementaria al derecho común.

ARTÍCULO OCTAVO. Reconocimiento al Convenio de Cooperación.

El presente Convenio constituye el acuerdo entre **LAS PARTES** en relación con el objeto del mismo y deja sin efecto cualquier otra negociación o comunicación entre éstas, ya sea verbal o escrita, realizada con anterioridad a la fecha de su firma, siempre que contradiga alguno de los términos del presente Convenio.

ARTÍCULO NOVENO. Ausencia de Subordinación Jurídica y Relación Laboral.

LAS PARTES convienen que el personal que asignen para el cumplimiento de los compromisos que a cada una corresponda derivados de este Convenio, estará bajo la dependencia directa de la Parte que lo hubiere contratado y por tanto, en ningún momento se considerará a una u otra Parte como empleador sustituto del personal contratado por su contraparte. Consiguientemente, las Partes quedan liberadas de cualquier responsabilidad que pudiere presentarse en materia de trabajo y seguridad social derivada de las relaciones laborales de su contraparte, la cual deberá indemnizar y mantener indemne a la otra, con motivo de las acciones o reclamaciones de su personal.

ARTÍCULO DÉCIMO. Modificaciones.

Los términos de este Convenio podrán ser modificados o enmendados por mutuo Convenio entre las Partes, toda vez que alguna de las Partes signatarias entiendan que dicha medida resultaría de provecho, para la ejecución idónea del mismo.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. Caso Fortuito y Fuerza Mayor.

Queda entendido que ninguna de **LAS PARTES** será responsable por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente convenio cuando este se derive de una causa de fuerza mayor o caso fortuito. Los plazos de este Convenio que hubieren sido afectados por la ocurrencia de caso fortuito o fuerza mayor, serán prorrogados proporcionalmente en el atraso que esta les hubiere ocasionado.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. Elección de Domicilio y Notificaciones.

Para los fines y consecuencias legales del presente Convenio, **LAS PARTES** hacen elección de domicilio en sus respectivas direcciones que figuran en la parte introductoria del presente contrato. Las notificaciones y otras comunicaciones remitidas por cualquiera de **LAS PARTES**, deberán ser hechas por escrito, con acuse de recibo.

HECHO Y FIRMADO de buena fe, en cuatro (4) originales, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, República Dominicana, a los diez (10) días del mes de agosto de dos mil dieciocho (2018).

Por el **Instituto Dominicano De las Telecomunicaciones (INDOTEL)** :

Por el **Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad (911)**:

Luis Henry Molina Peña
Presidente Consejo Directivo

Dr. Dalvert Adolfo Polanco Arias, E.R.D.
Director Ejecutivo

Yo, Armando Pico Mangrove, dominicano, mayor de edad, Notario Público de los del Número para el Distrito Nacional, miembro activo del Colegio Dominicano de Notarios y Matrícula No. 5090, Cédula de Identidad y Electoral No. 01-00111937 con estudio profesional abierto en esta ciudad, CERTIFICO Y DOY FE de que las firmas que anteceden en el presente documento han sido puestas en mi presencia de manera libre y voluntaria por los señores **Dalvert Adolfo Polanco Arias** y **Luis Henry Molina Peña** a quienes doy fe de conocer, y me declararon bajo la fe del juramento que las firmas e iniciales que anteceden fueron puestas por ellos libre y voluntariamente y que esas son las mismas que acostumbran usar en todos los actos de sus vidas, tanto públicos como privados. En la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, capital de la República Dominicana, a los diez (10) días del mes de agosto del año dos mil dieciocho (2018).

Notario Público





SISTEMA DE COLABORACIÓN TECNOLÓGICA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS 9-1-1

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION Y
LA COMUNICACIÓN

15 de Septiembre del 2017
SANTO DOMINGO, R.D.
Versión 20170915-2017

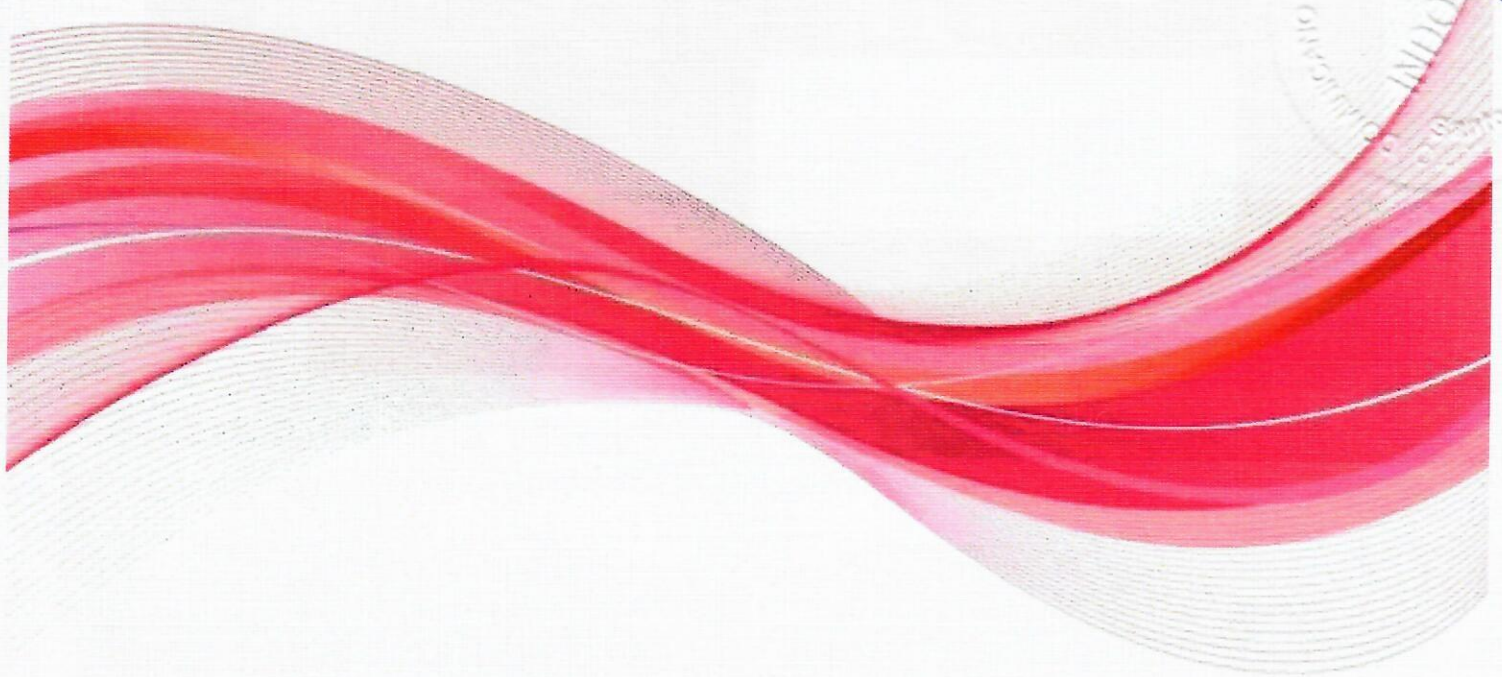


TABLA DE CONTENIDO

Objetivo	2
Antecedentes.....	2
Sistema Tecnológico	5
Diagrama Conceptual	6



Objetivo

Presentar los avances en el desarrollo tecnológicos del sistema de Información para compartir información de las líneas telefónicas que utilizan los ciudadanos para llamar al Sistema Nacional de Atención a emergencia y Seguridad. 9-1-1 con el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), con el fin de aplicar las resoluciones de mejoramiento de calidad de información de los suscriptores y combatir las llamadas molestosas.

Antecedentes

En virtud de la reunión del Consejo del Sistema Nacional Atención a Emergencia realizada al principio del Mes de marzo con la participación de las siguientes personas:

1. Gustavo Montalvo, Ministro de la Presidencia.
2. José del Castillo, Presidente del Consejo Directivo del Indotel.
3. Zoraima Cuello, Viceministro Presidencia
4. Nelson Ramón Peguero Paredes, Ex Director General de la Policía.
5. Dalvert Polanco, Director Ejecutivo del 911.
6. Ney Aldrin Bautista, Director General de la Policía..
7. Vladimir Hernández del Orbe, Delegado de la Procuraduría General.
8. Luis Ferrand, Director de Operaciones del 911
9. Welvis Beltrán, Director tecnología del 911.
10. Luis J. Polanco, Indotel.

En la misma el INDOTEL presento un análisis y propuestas para abordar los problemas relacionados con la Calidad de Información de las líneas telefónicas que utilizan los ciudadanos para llamar al Sistema y las llamadas molestosas.

En la misma, Se determinó que se producen 3 diferentes situaciones que deben tratarse de manera distinta:

- a) Clientes Postpago líneas fijas privadas
- b) Clientes Postpago líneas fijas corporativas
- c) Clientes Postpago líneas móviles,
- d) Clientes prepagos móviles.

En ese sentido el INDOTEL definió una hoja de ruta para resolver estos problemas: A Corto Plazo, Mediano Plazo y Largo Plazo.

A. Corto Plazo:

- 1) Realizar un OPERATIVO sorpresa a las telefónicas con inspectores del Indotel para indagar sobre la calidad de los datos consignados en sus Bases de datos de usuarios y suscriptores, específicamente utilizando la muestra (lista anexa) de teléfonos registrados en el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad que no poseen los datos completos organizados por telefónicas.

El objetivo es identificar fallas flagrantes que puedan iniciar proceso de penalización y que constituya medidas ejemplarizantes INICIANDO PROCESOS por faltas existentes que a la fecha se consideran completamente injustificadas. Aunque los procesos se extiendan el Indotel se compromete a iniciarlos. 911 se compromete a proveer una nueva lista actualizada de números con datos incompletos a la luz de las resoluciones vigentes. Indotel se compromete a designar inspectores que visitaran las telefónicas y procederán a levantar un acta in situ con las fallas observadas en los datos de esos números.

- 2) Establecer una comisión/tarea técnica conjunta entre el 911 y el Indotel para el desarrollo de facilidades tecnológicas de colaboración AUTOMATIZADAS necesarias para cumplimiento/seguimiento de la resolución 027-15 art. Segundo que instruye elaborar una lista de teléfonos para proceder a suspender los números que comentan faltas reincidentes llamadas molestosas y silenciosas. Evitando las labores manuales que demandan excesivo esfuerzos y recursos personales. Indotel convocará a los técnicos de 911 con presencia de sus propios técnicos coordinados por Luis J. Polanco para desarrollar las facilidades a la mayor brevedad.

B. Mediano Plazo:

- 3) Convocar a la procuraduría, departamento jurídico y regulatorio de Indotel y personal de 911 una mesa de trabajo para elaborar borradores de resoluciones que ajusten, corrijan y mejoren la operatividad y los procesos de autoría de las medidas vigentes a fin de que se establezcan en las mismas resoluciones los procesos a seguir en caso de incumplimiento. Indotel sostendrá una reunión para establecer los planes de trabajo en conjunto.

- 4) La mesa de trabajo especificada anteriormente tendrá a su cargo redactar las resoluciones necesarias para lograr las medidas siguientes para los clientes prepagos:

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

- a. Los números telefónicos que se registren la lista de N (cantidad de veces a determinar) reincidencias, se incluirán en una lista automatizada en Indotel, a la que las telefónicas incluirán un mensaje automatizado antes de cada llamada (es lo que se llama mensaje intercepto) que le informará al usuario que su número telefónico ha sido utilizado ilegalmente para llamadas reincidentes al 911. Parecido a los mensajes de balance bajo que actualmente se le incluye antes de cada llamada a los usuarios.
 - b. Los números telefónicos que se registren la lista de N+5 (cantidad de veces a determinar) reincidencias, se incluirán en una lista automatizada en Indotel, a la cual se le impondrá un costo por llamada al 911 que se reflejará en su balance de recarga en su número, ya sea como cargo (si tiene dinero cargado a su número) o como débito en caso que no posea balance disponible a la fecha en cuyo caso se cargará y rebajará cuando el usuario recargue a través de los sistemas disponibles actualmente.
 - c. Los números telefónicos que se registren la lista de N+10 (cantidad de veces a determinar) reincidencias, se incluirán en una lista automatizada en Indotel, que se solicitará a las telefónicas la suspensión definitiva del número de teléfono.
 - d. Se prohibirá a las telefónicas la reasignación a otro usuario por un espacio de tiempo razonable (a determinar) necesario para que el equipo que persigue tales infracciones tenga tiempo de establecer responsabilidades y evitar que sea asignado a otro usuario que pudiera afectarse por las acciones de su anterior portador del número.
- 5) La mesa de trabajo Indotel-911-Procuraduría deberá establecer con más claridad y detalle de lo especificado en la Ley No. 53-07 en cuanto a Datos de Usuario, que aunque menciona dirección postal también establece dirección geográfica lo cual lleva a confusión. Dicha mesa de trabajo establecerá cuales datos se requieren obligatoriamente y en que consiste cada campo.
- 6) La mesa de trabajo Indotel-911-Procuraduría deberá establecer los procedimientos específicos que han de seguir los vendedores y distribuidores de servicios de telefonía como requisito para los extranjeros y los documentos de identidad a ser aceptados.

C. Largo Plazo:

7) Construir una plataforma tecnológica alojada en Indotel para proveer el servicio de validación de identidad en colaboración con las entidades pertinentes según el caso: Junta Central Electoral para el caso de los nacionales y Dirección General de Migración para los extranjeros que se encuentran en el país de manera legal (Otras fuentes pueden ser utilizadas para estos fines)

La plataforma utilizaría tecnología "basada en la nube" (cloud based) para disminuir los costos y garantizar eficiencia.

Los costos distribuidos por transacción serán pagados por el suscriptor o distribuidor, el volumen de operaciones esperado hace prácticamente irrelevantes ese costo. (Ver propuesta en presentación).

En la fase a corto plazo se definió que el INDOTEL y el Sistema 9-1-1 trabajarían algún sistema tecnológico para compartir la información de los usuarios de Servicios telefónicos de las Diferentes empresas prestadoras de servicios, con el fin de que el órgano regulador de las Telecomunicaciones identifique problemas y trabaje con las prestadoras para que mejoren la calidad de la información de las llamadas, y así mejorar las operaciones de emergencia y Seguridad.

En ese sentido el equipo de TIC del 9-1-1 ha estado trabajando en el desarrollo de dicho sistema de colaboración para compartir información de los usuarios bajo un esquema de confiabilidad y de seguridad.

Sistema Tecnológico

El equipo interno de la Dirección de Tecnología ha estado en vuelto en iniciativa de apoyo y seguimientos a tareas que tienen como fin mejorar la información de las llamadas que llegan al sistema y que sirven de insumo para que los sistemas de recepción y Despachos de Emergencias, garanticen que las unidades de repuestas den respuestas efectivas y rapidez a las emergencias de la ciudadanía.

En seguimiento a los compromisos definidos en la fase de acorto plazo (*"Establecer una comisión/tarea técnica conjunta entre el 911 y el Indotel para el desarrollo de facilidades tecnológicas de colaboración AUTOMATIZADAS necesarias para cumplimiento/seguimiento de la resolución 027-15 art. Segundo que instruye elaborar una lista de teléfonos para proceder a suspender los números que comentan faltas reincidentes llamadas molestosas y silenciosas. Evitando las labores manuales que demandan excesivo esfuerzos y recursos personales.*

Indotel convocará a los técnicos de 911 con presencia de sus propios técnicos coordinados por Luis J. Polanco para desarrollar las facilidades a la mayor brevedad”, el personal de la Dirección TIC del 911, creo un Web Services para compartir la Siguiete informaciones con el INDOTEL, y ellos a su vez puedan auditar y fiscalizar a las Prestadoras, para que mejoren dicha data. Este sistema compartirá la siguiente información de los Suscritores:

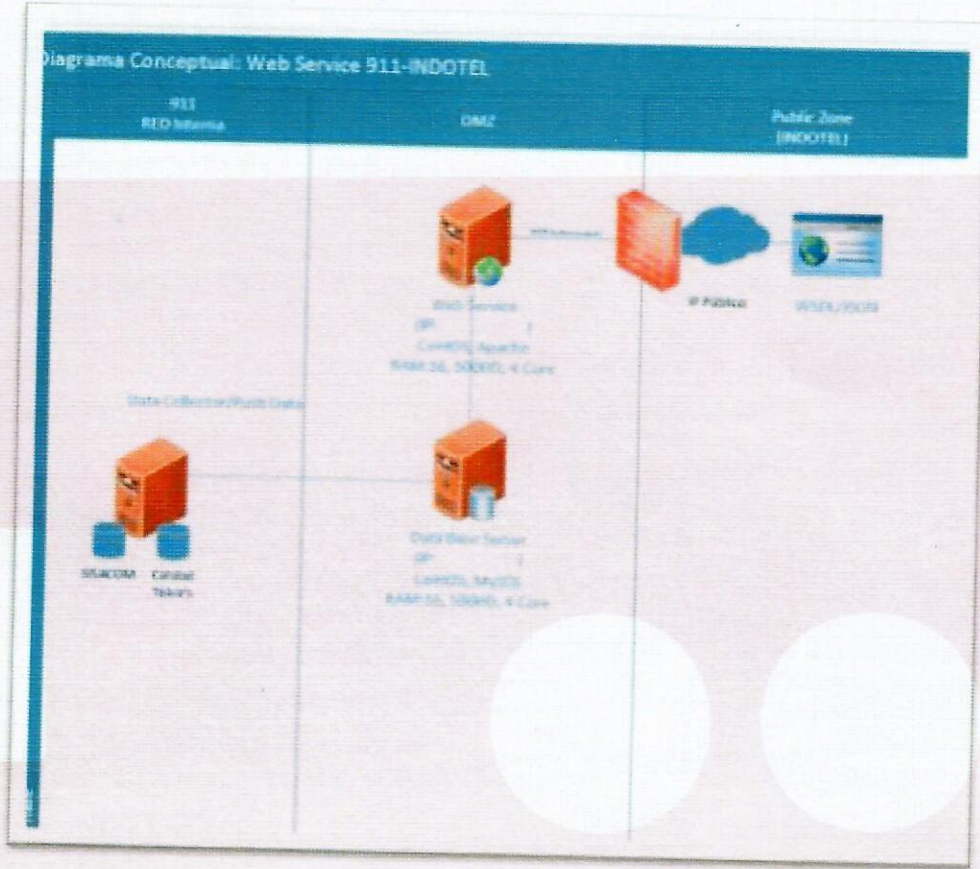
1. Teléfono
2. Dirección
3. Nombre
4. Apellido
5. Geolocalización de acuerdo a última llamada hecha al 9-1-1
6. IMEI

Se implementó un Sistema basados en servicios WEB (Web Services) que permitirá ice suministrar los datos de los propietarios de la línea, por número de teléfono suministrado dentro de un rango de fecha, los cuales.

Diagrama Conceptual

A continuación el diagrama conceptual del sistema implementado. El mismo se caracteriza por:

1. Arquitectura de Infraestructura de Servidores de alto rendimiento.
2. Utilización de protocolos de Interoperabilidad según la recomendación de la OPTIC.
3. Implementación de políticas de Seguridad, solamente será habilitado para que IP y usuarios específicos del INDOTEL.



---Fin de Documento---

