



Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

# Ministerio de Seguridad

Subsecretaría de Seguridad Ciudadana y Orden Público

Dirección General de Seguridad Privada  
y Custodia de Bienes

## MANUAL DE USUARIO

## DECLARACIÓN DE EMERGENCIAS e911

Versión 2.1 Febrero 2024

PREPARO:	REVISÓ:	APROBÓ:
ING DANIEL E. CORTÉS	STAFF DE Tecnología	DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD PRIVADA DR. IGNACIO A. COCCA



## Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

### Introducción / Digesto

El presente está destinado prestadores de Seguridad Electrónica que ejercen la tarea de monitoreo de objetivos de seguridad electrónica fijos.

Tiene por función la de permitir informar o declarar una Emergencia digitalmente frente al 911, sin intervención de un operador de 911. De allí la denominación de e-911.

### Solapa Nuevo Hecho.

Permite declarar en emergencia a un objetivo que se encuentra en estado de Alarma. Primeramente, se debe indicar al objetivo. Para ello se cuenta con un buscador de Objetivos ya declarados y con la función **para declarar nuevos** (objetivos fijos o móviles).

**. Código Abonado:** En este cuadro, podemos seleccionar entre Código de Abonado y Dirección, para utilizar como filtro, escribiendo en el siguiente cuadro. Al iniciar la búsqueda, los objetivos coincidentes aparecen en la tabla de abajo de la siguiente manera:

Objetivos	Abonado	Dirección	Complemento Dirección	Comuna	Tipo	Rubro	Razón Social Objetivo	Nombre Fantasia	Razón Social Declara
0145	Zapala y Domasa			14	Terc. CASA	Otro	REFINO TREN (TX) FERROVIARIO	REFINO TREN (TX) FERROVIARIO	EMPRESA FERROVIA S.A.
8284	Par. Gral. Av. 96			12	Terco CASA	Otro	CERILLO VERDE	CERILLO VERDE	EMPRESA FERROVIA S.A.
0217	Empover, Bañeros PA 12 10			1	Terc. CASA	Otro	LABORATORIO DE ANALISIS	LABORATORIO DE ANALISIS	EMPRESA FERROVIA S.A.
8102	Barrica Vieja 820			6	Terco CASA	Otro	LABORATORIO DE ENSAYOS DE METALES	LABORATORIO DE ENSAYOS DE METALES	EMPRESA FERROVIA S.A.
0119	Wences. Av. 2090			15	Terc. CASA	Otro	LABOR. PMA DE URTT	LABOR. PMA DE URTT	EMPRESA FERROVIA S.A.
8212	Plaza. Vélez 620			10	Terco CASA	Otro	CASA JUARA HANBU	CASA JUARA HANBU	EMPRESA FERROVIA S.A.
0145	Barrica Vieja, Pa. No. 4750			15	Terc. CASA	Otro	BARRICA VIEJA HANBU	BARRICA VIEJA HANBU	EMPRESA FERROVIA S.A.

Los datos de las columnas son:



## Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

### **Abonado**

Es el número de abonado correspondiente a ese objetivo.

### **Dirección**

Domicilio donde se encuentra el objetivo físicamente.

### **Complemento Dirección**

Algún dato adicional respecto a la dirección. Por ejemplo: "Planta Baja", "Primer Piso, departamento C".

### **Comuna**

Es la comuna a la que corresponde la dirección.

### **Tipo**

Indica el tipo de objetivo.

### **Rubro**

Es el rubro al que se dedica el objetivo.

### **Razón Social Objetivo**

Es la identificación jurídica del objetivo.

### **Nombre Fantasía**

Es el nombre que usa el objetivo.

### **Razón Social Declara**

Es la identificación jurídica de la empresa de seguridad que monitorea.

Haciendo click sobre el Objetivo que se va a declarar en emergencia, se deben indicar las confirmaciones realizadas sobre el objetivo en emergencia.

Se deberán tildar la o las confirmaciones efectuadas por el operador:

<input type="checkbox"/> Pérdida de una o varias vías de comunicación	<input type="checkbox"/> Activación en forma sucesiva de 2(dos) o más dispositivos de alarma, provenientes de elementos diferentes y en un espacio de tiempo concordante con la configuración del objetivo protegido
<input type="checkbox"/> Confirmación Telefónica con el titular del contrato de alarmas o quien éste designe, en el lugar del hecho	<input type="checkbox"/> Confirmación Telefónica con vecinos cercanos al lugar del hecho
<input type="checkbox"/> Confirmación Telefónica con el titular del contrato de alarmas o quien éste designe, fuera del lugar del hecho	<input type="checkbox"/> Confirmación mediante dispositivos de Escucha
<input type="checkbox"/> Confirmación mediante dispositivos de Captura de Imagen	<input type="checkbox"/> Confirmación en el lugar del hecho con personal de la Prestadora de Seguridad Privada

La "Confirmación" es la actividad que realiza el operador para evitar el despacho innecesario de móviles policiales.

La actividad de confirmación del hecho puede realizarse mediante una llamada telefónica, asistencia al lugar del hecho, mediante dispositivos de Captura de Imágenes, etc.

Seguidamente debe seleccionar las características del Hecho y un teléfono de contacto directo con el Operador.

Teléfono contacto: <input type="text"/>	Hecho Confirmado: <b>Seleccione SI/NO</b> ▼
Tipo Hecho: <b>Seleccionar tipo</b> ▼	Subtipo Hecho: <b>Seleccionar subtipo</b> ▼

. **Hecho Confirmado:** Deberá seleccionar si el hecho está confirmado o no de cualquier manera o cualquiera de los métodos que considere.

. **Tipo Hecho:** Deberá seleccionar el tipo de hecho.



**Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires**

. **Subtipo Hecho:** Deberá seleccionar el subtipo de hecho.

Y por último encontramos un recuadro en el que, obligatoriamente, se debe realizar una explicación del hecho.

Relato del hecho

- ✔ Una vez ingresada toda la información del hecho, podemos confirmar para dar aviso al e911.
- ✘ Cancela el ingreso, en cualquier estado en que se encuentre y retorna a la pantalla de hechos.



## Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

### Declaración de Objetivo no registrado

Al buscar un Código de Abonado, o Dirección, y que **no se encuentre**, porque precisamente, no se ha declarado ese objetivo, al escoger la segunda opción [Fijo Nuevo](#) se desplegará lo siguiente:

Código Abonado:		Tipo:	
Calle y Nro. / Esquina:		Rubro de Objetivo:	
Complemento Dirección:		Comuna:	
Razón Social Objetivo:		Nombre Fantasía Objetivo:	
Observaciones:			

Aquí se completan los recuadros para poder declarar el hecho en el nuevo objetivo, los siguientes pasos son iguales para ésta, como para también la función de [Móvil Nuevo](#).

Código Abonado:		Tipo:	
Calle y Nro. / Esquina:		Rubro de Objetivo:	
Complemento Dirección:		Comuna:	
Razón Social Objetivo:		Nombre Fantasía Objetivo:	
Fecha Inicio:	dd-mm-yyyy hh:mm:ss	Fecha Fin:	dd-mm-yyyy hh:mm:ss
Dominio:		Marca y Modelo:	
Color:		Descripción Vehículo:	
Dominio Custodia:			
Dirección Partida:		Dirección Llegada:	
Punto Ingreso CABA:		Punto Egreso CABA:	
Observaciones:			

En este recuadro, como el anterior, debemos llenar todo con la información pertinente.

- ✔ Una vez ingresada toda la información del hecho, podemos confirmar para dar aviso al e911.
- ✘ Cancela el ingreso, en cualquier estado en que se encuentre y retorna a la pantalla de hechos.



## Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

### SOLAPA HECHOS

- En la parte izquierda, se muestran todos los hechos activos (que aún no han sido cerrados por Policía de la Ciudad) o en curso.
- Realizando un click sobre un hecho determinado, en la parte derecha, se despliegan los antecedentes del hecho en curso o activo.

Tipo	Fecha	Hora	Estado
DETENIDOS, subtipo: POR PARTICULAR	2019-03-26 14:18:38	018106	Hecho Confirmado: SI
REPOSICION MES	2019-03-26 02:18:39	047	Suceso Recibido en 911 CABA, Id 911 CABA Nro 20026478, Id TESTING NUEVO INTERCAMBIO Nro 0
OPORTUNIDAD	2019-03-26 02:19:54	000	Finaliza
OPORTUNIDAD	2019-03-26 02:21:54	000	Finaliza
OPORTUNIDAD	2019-03-26 02:24:24	000	Finaliza
OPORTUNIDAD	2019-03-27 11:35:14	000	Finaliza
OPORTUNIDAD	2019-03-27 11:36:25	000	Finaliza

- En la parte inferior, sobre la izquierda figura el Hecho y el número de suceso otorgado por el e911. A su vez posee un espacio para ingresar un texto durante el transcurso del hecho a ser enviado mediante el botón comentario. **Nota:** Esta funcionalidad se encuentra deshabilitada por el momento.

- El botón Cancelar, permite cancelar la declaración efectuada. El operador solo tendrá 60 segundos para cancelar un hecho.

- Cuando el e911 cierre el suceso, el mismo desaparece de ésta solapa y se puede visualizar desde la solapa "Consulta de Hechos".

- Botón *Cambio Usuario*: Su función es la de pasar la totalidad de los hechos de un usuario a otro, por ej, por cambio de turno. Para ello se busca y selecciona el usuario y confirma.

Denominación Usuario	Nombre Usuario	Apellido Usuario
----------------------	----------------	------------------



## Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

### SOLAPA CONSULTA HECHOS

Lista los hechos pertenecientes a la empresa. La última columna Usuario Activo, indica el usuario que declaró la emergencia.

Hechos												
Cód. Abonado												Buscar
Abonado	Dirección	Complemento Dire.	Comuna	Tipo	Rubro	Razón Social Objetivo	Nombre Fantasía	Razón Social Declara	Nro. Hecho	Tipo Hecho	Subtipo Hecho	Usuario activo
94100	Roa Huayhuasi 1776	Oficina de Seguros	13	Particular	Oficina	Seguros Roa	Seguros Roa	AFP SEGURIDAD SERVICIOS	20139850131	- ROBO	- CON AUTORES E	23233295809
12300	República Bolívar	Plaz. 1 Dto 5	5	Comercial	Otro	Seguros Compañía de Seguros	Seguros Compañía de Seguros	AFP SECURITY SERVICIOS	20139850131	- ROBO	- CON AUTORES E	20139850131
96600	San Juan de los Rios	Pl. Dto 1	5	Particular	Otro	Plano Plano Urbana	Plano Plano Urbana	AFP SEGURIDAD SERVICIOS	20139850131	- ALARMAS	- EN FUNCIONAM	23233295809
98100	Roa 1000	Oficina Com. 1 Dto 5		Particular	Otro	Luzes Roa Urbana	Luzes Roa Urbana	AFP SEGURIDAD SERVICIOS	20139850131	- ROBO	- CON AUTORES E	20139850131
29500	Manzanales 1000	Oficina y Com. 12		Comercial	Otro	Oficina y Depósito Compañía de Seguros	Oficina y Depósito Compañía de Seguros	AFP SEGURIDAD SERVICIOS	20139850131	- DETENIDOS	- POR PARTICULA	27306783179
12300	Compañía No. 1776	Oficina y Com. 12		Fábrica	Otro	Seguros SA	Seguros SA	AFP SEGURIDAD SERVICIOS	20139850131	- ROBO	- CON AUTORES E	20139850131
104000	Manzanales 1000	Oficina y Com. 12		Comercial	Otro	Oficina y Depósito Compañía de Seguros	Oficina y Depósito Compañía de Seguros	AFP SEGURIDAD SERVICIOS	20139850131	- DETENIDOS	- POR PARTICULA	27306783179

- El icono permite cambiar la asignación del usuario de un hecho seleccionado.

#### :: Iconos en la parte superior derecha



##### Seleccionar Parámetros de Búsqueda

Permite filtrar datos de la solapa de Consulta Hechos.



##### Consultar

Permite conocer los detalles de una Emergencia, solo en la solapa de Consulta Hechos.



##### Insertar

Permite ingresar un nuevo hecho.



##### Acceso a esta ayuda

Permite el acceso a la ayuda de la parte del proceso en que se encuentra.



##### Cerrar Sesión

Desconecta al usuario de la sesión en que se encuentra. Igualmente el sistema cuenta con un control por tiempo de inactividad que evita el uso por terceros.