



 **PPDS[®]**

**Priority
Dispatch**

POLICE PRIORITY DISPATCH SYSTEM™

“El PPDS es un componente crítico para brindar seguridad y servicio consistente; no se trata de nosotros, se trata de nuestra comunidad!”



EL POLICE PRIORITY DISPATCH SYSTEM INCLUYE LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

- **El uso de un Protocolo de Ingreso:** El protocolo del PPDS provee un método estandarizado para atender cada llamada. En el Protocolo de Ingreso, la ubicación del acontecimiento y el número de devolución de llamada se verifican y se selecciona el Problema Principal adecuado.
- **Identificación y organización de Preguntas Clave:** El protocolo impulsa al operador para que haga las preguntas oportunas según el Problema Principal. Las preguntas y las instrucciones se organizan lógicamente con la seguridad en la escena en mente, seguidas por otra información esencial.
- **Selección de códigos de respuesta basada en lógica:** Las recomendaciones de los códigos de respuesta son impulsadas por la información del caso proveída por la persona que hizo la llamada. Los códigos de respuesta aseguran que las llamadas se clasifiquen de acuerdo a la política de respuesta definida por la agencia.
- **Instrucciones Pre-Arribo para situaciones de vida o muerte:** Basándose en la información proveída por la persona que hizo la llamada, el protocolo guía al operador hacia las instrucciones específicas de vida o muerte como los casos de asaltante activo (tirador), vehículo hundiéndose, amenazas de bomba y otras situaciones en las que la persona que hizo la llamada esté en peligro. Los operadores de llamadas pueden iniciar respuestas de cero minutos al proporcionar Instrucciones Pre-Arribo que son fáciles de seguir, paso por paso para ayudar a la persona inmediatamente mientras los rescatistas están en camino.
- **Instrucciones Post-Envío para las personas que llaman:** Estas importantes instrucciones ayudan al operador a dar instrucciones para mejorar la seguridad en la escena y la eficiencia de la respuesta en general.
- **Recolección de descripciones detalladas:** A medida que los incidentes se desarrollan, se registran las descripciones en detalle de los sospechosos, vehículos, armas, víctimas y testigos mientras están frescas en la mente de las personas en la escena. Esta información se transmite rápidamente a los rescatistas en ruta, y todas las descripciones se guardan en el archivo de la llamada y se hace parte permanente del archivo de datos de casos.
- **Flujo constante de información de la escena para los rescatistas:** Los operadores pueden enviar la información correcta de la escena a los oficiales encargados de la respuesta y actualizarla en tiempo real. Tanto los operadores de llamadas novatos como los que tienen más experiencia podrán proveer inmediatamente a los oficiales la información crucial que necesitan para protegerse y proteger las personas a su alrededor.

SOFTWARE

El ProQA Paramount Dispatch Software junta el poder de los protocolos de las IAED con la última tecnología, mejorando la rapidez y la precisión de todo el proceso de gestión de llamadas.

El software de mejoramiento de calidad de AQUA Evolution automatiza todo el proceso de revisión de casos para el personal de mejoramiento de calidad. Desde la entrada de datos, calificación de cumplimiento, mantenimiento de registros, hasta la producción de informes y más se puede hacer rápida y precisamente.



CAPACITACIÓN

Curso de certificación de AEP

Este curso de 24 horas proporciona la mejor capacitación de asesoramiento de emergencias de policía en el planeta. Los estudiantes reciben información de fondo relacionada con la gestión de llamadas y el protocolo del Police Priority Dispatch System™ (PPDS®) en preparación para su uso inmediato en línea. Esta capacitación aplica a los operadores, supervisores y gerentes de los centros de llamadas.

Curso de certificación de AEP-Q®

Este curso de 16 horas repasa los principios esenciales de revisión de casos de llamadas del PPDS. Esta capacitación aplica a los supervisores y los gerentes de los centros de llamadas y es esencial para todo el personal de mejoramiento de calidad. Esta certificación, cuando se combina con el software de mejoramiento de calidad AQUA® Evolution, puede cortar dramáticamente el tiempo que se gasta en el repaso de casos. La capacitación interna de software está disponible para proveer la experiencia práctica e intensiva que se necesita para obtener resultados rápidos.

Capacitación de Software

Estos cursos ofrecidos por Priority Dispatch Corp.™ proveen experiencia práctica excelente con el software de ProQA Paramount o AQUA Evolution. Esta capacitación está diseñada para operadores de llamadas de emergencia, supervisores y gerentes de centros de comunicación.

EL PPDS PROPORCIONA LOS SIGUIENTES BENEFICIOS:

EL ESTABLECIMIENTO DE UN ESTÁNDAR UNIFICADO ayuda a asegurar que cada persona que llama reciba niveles de servicios comparables sin importar el Problema Principal ni el nivel de experiencia del operador. Un estándar unificado también facilita los procesos de mejoramiento de calidad porque se evalúa el desempeño de los operadores objetivamente.

LA PRIORIZACIÓN SEGURA DE RESPUESTAS le ayuda a las agencias a clasificar las respuestas según la seriedad del incidente y las necesidades locales. Este proceso maximiza el uso de los recursos mientras que minimiza el potencial de colisiones de vehículos de emergencias de policía y el agotamiento de recursos.

LA CERTIFICACIÓN DE OPERADORES DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS DE POLICÍA (AEP) fomenta la confianza de la comunidad y la eficiencia en el centro de comunicación. La capacitación adecuada siempre provee el nivel más alto de rendimiento en el uso del PPDS.

LOS PROCESOS DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD miden el rendimiento personal de individuos contra el estándar definido. El MC asegura un alto estándar de servicio para cada llamada sin importar la experiencia del operador de llamadas.

LA REDUCCIÓN DE RESPONSABILIDAD resulta cuando las agencias trabajan desde un estándar reconocido de mejores prácticas, priorizan las respuestas, certifican a los operadores y mantienen un programa de MC robusto. Todo esto está disponible por el uso del PPDS, que provee el paquete más completo de protección de responsabilidad civil para el asesoramiento de emergencias de policía.

EL RECONOCIMIENTO COMO CENTRO ACREDITADO DE EXCELENCIA se alcanza manteniendo los niveles más altos de excelencia a nivel de gestión de llamadas y de operaciones de centro de llamadas. Esta acreditación de las International Academies of Emergency Dispatch se le da solamente a los mejores centros de llamadas y le asegura a sus comunidades que están recibiendo los mejores servicios de emergencia posibles.



Todos los productos del PDC utilizan los protocolos de las International Academies of Emergency Dispatch. Este sistema universal se ha probado, evaluado y confiado por más de 35 años. El sistema se diseña según las necesidades de cada lenguaje, dialecto o país y se adapta con ayuda de su profesional local de servicios de emergencia por medio de los Comités de Cultura de las IAED. Usted puede confiar en que este sistema llena las necesidades de su comunidad y país.

