



METODOLOGÍA

PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL
PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CON EL APOYO DE:



OEA | DSP



METODOLOGÍA

PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL
PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD



CON EL APOYO DE:



OEA | DSP



METODOLOGÍA

PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL
PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. Antecedentes | 4 |
| 2. Etapas del proceso de elaboración del Protocolo | 6 |
| 2.1 Etapa de pre elaboración: | 6 |
| 2.1.1 Identificar y ajustarse al marco normativo | 6 |
| 2.1.2 Realizar un diagnóstico | 7 |
| 2.1.3 Definir escenarios | 7 |
| 2.1.4 Identificar instituciones de apoyo y establecer los acuerdos institucionales necesarios | 8 |
| 2.1.5 Definir y desarrollar el soporte tecnológico | 10 |
| 2.2 Etapa de elaboración | 11 |
| 2.2.1 Elementos identificatorios e introducción | 11 |
| 2.2.2 Cuerpo principal del Protocolo | 12 |
| 2.3 Etapa pos elaboración | 14 |
| 2.3.1 Pruebas y testeos | 14 |
| 2.3.2 Capacitación | 15 |
| 2.3.3 Comunicación, difusión y socialización | 15 |
| 2.3.4 Evaluaciones de resultados y del Sistema de Gestión de Calidad | 16 |
| 2.3.5 Revisión y reformas | 16 |
| 3. Bibliografía | 17 |



1. Antecedentes

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS): “se estima que casi el 12% de la población de América Latina y el Caribe vive con al menos una discapacidad, lo que representa alrededor de 66 millones de personas.” Más aún, “(L)as personas con discapacidad tienen de 2 a 4 veces más probabilidades de morir en desastres y emergencias que las personas sin discapacidad. Muchos establecimientos y servicios de salud son inaccesibles para las personas con discapacidad.”

Frente a esa realidad, el cuarto punto del documento de recomendaciones emanado de la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES)¹ (GTS/SES/doc.3/21 Rev.1) alienta a los Sistemas de Emergencia y Seguridad de los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA) a una mayor inclusión y accesibilidad de los servicios por medio de la elaboración de protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidad, la adecuada capacitación y preparación de operadores/as y despachadores/as, y la incorporación de tecnologías de la comunicación apropiadas, en colaboración con instituciones públicas especializadas y el apoyo de organizaciones internacionales y de la sociedad civil.

En el Segundo Conversatorio Virtual 2021 del GTS-SES² sobre: “Estrategias, herramientas y acciones efectivas implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad o Agencias similares para lograr una mayor inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad”, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (SIS ECU 911) presentó el Protocolo para Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas con Personas con Discapacidad. En esa ocasión el SIS ECU 911 asumió el compromiso de presentar el Protocolo, así como la metodología utilizada para su elaboración, al momento de su aprobación y publicación. Lo anterior, con la finalidad de compartir y replicar experiencias y buenas prácticas entre los miembros del GTS-SES, para contribuir a brindar un servicio de calidad, que garantice el acceso de las personas con discapacidad.

De esta manera, con el apoyo brindado por la Sección de Información y Conocimiento del Departamento de Seguridad Pública de la OEA, a continuación, se presenta la metodología que podría servir como referencia para guiar procesos similares de elaboración de protocolos para la atención y respuesta a emergencias relacionadas con personas con discapacidad, en otros países de la región.



¹ La Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), se llevó a cabo, de manera virtual, el 6 y 7 de mayo de 2021.

² El Segundo Conversatorio Virtual 2021 del GTS-SES se llevó a cabo el 8 de septiembre de 2021.



2. Etapas del proceso de elaboración del Protocolo

El proceso de elaboración de un protocolo específico para la atención de emergencias que están siendo reportadas o que involucran a por personas con discapacidad, puede plantearse en tres etapas:

- **Etapas de pre elaboración o preparatoria**
- **Etapas de elaboración**
- **Etapas pos elaboración**

A continuación, se describen las tres etapas, destacando algunos de los elementos y pasos más relevantes en cada una de ellas.

2.1 Etapas de pre elaboración:

2.1.1 Identificar y ajustarse al marco normativo

El protocolo tiene que acogerse y dar cumplimiento a un marco normativo específico sobre el tema. Es necesario identificar la normativa (incluyendo artículos e incisos) que respalde la elaboración del Protocolo.

En el caso del Ecuador, ese marco normativo está compuesto por:

- Constitución de la República del Ecuador
- Instrumentos internacionales de derechos humanos
- Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
- Ley Orgánica de Discapacidades
- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades
- Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011
- Decreto Ejecutivo No. 031 de 24 de junio del 2013

2.1.2 Realizar un diagnóstico

Se podría iniciar con un diagnóstico o línea de base de la situación actual en materia de atención y respuesta a emergencias en las que se ven involucradas personas con discapacidad.

En el caso del Ecuador, se evaluaron:

- Las limitaciones tecnológicas que no garantizaban el acceso al servicio
- La actuación en la atención de emergencias hacia personas con discapacidad
- Los apoyos institucionales con los que se contaba
- Las capacidades y la formación/capacitación del personal en la materia

2.1.3 Definir escenarios

Definir los escenarios/situaciones de posibles emergencias, con base en la clasificación y tipos de discapacidad ya identificados en el país, para los cuales se precisará estandarizar o protocolizar los pasos y las acciones a seguir.



En el caso de Ecuador, se establecieron 8 escenarios:

- I. Discapacidad visual**
- II. Discapacidad auditiva**
- III. Discapacidad intelectual**
- IV. Discapacidad psicosocial**
- V. Discapacidad física**
- VI. Discapacidad de lenguaje**
- VII. Discapacidad múltiple**
- VIII. Cuidador/a o tercera persona**

2.1.4 Identificar instituciones de apoyo y establecer los acuerdos institucionales necesarios

Identificar a las instituciones especializadas a nivel de gestión del sector o temática, las instituciones actoras para la primera respuesta y las organizaciones de la sociedad civil que podrían participar en el desarrollo del documento, y en la provisión de algún tipo específico de servicio o apoyo.

Realizar reuniones para alcanzar acuerdos en lo que respecta a los siguientes temas, entre otros posibles:

- El tipo de colaboración y los aportes que se esperan de cada institución interviniente
- Las responsabilidades que asumiría cada parte interviniente
- Los resultados y productos a los que todos se comprometerían
- Las metas que se aspiran alcanzar
- Los plazos y términos de la colaboración

Solicitar la designación de un punto focal por parte de cada institución u organización interviniente.

En el caso del Ecuador, estuvieron involucradas las siguientes instituciones:

Actores de Apoyo (instituciones especializadas a nivel de gestión del sector o temática)

- Ministerio de Salud Pública
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

Instituciones Actoras para la primera respuesta

- Gestión de Seguridad Ciudadana
- Gestión Sanitaria

Sociedad Civil

- Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador (FENASEC)³
- Federación Nacional de Madres y Padres de Personas con Discapacidad Intelectual
- Federación Nacional de Ciegos del Ecuador
- Federación Nacional de Ecuatorianos con Discapacidad Física
- Federación Nacional de Organismos No Gubernamentales para la Discapacidad

³La FENASEC puso a disposición el Centro de Mediación Comunicativa (COSORI). Se trata de un call center que cuenta con intérpretes en tiempo real.





2.1.5 Definir y desarrollar el soporte tecnológico

Definir el alcance y las necesidades del proyecto tecnológico que dará soporte a la aplicación del Protocolo.

En el caso del Ecuador el proyecto tecnológico para la aplicación del Protocolo identificó los siguientes componentes/funcionalidades/necesidades:

Crear una ventana emergente para visualizar la información de la persona con discapacidad en las pantallas de la consola del/a operador/a, cuando se identifique que la llamada corresponde al número de contacto de una persona con discapacidad. Esta funcionalidad brindará información preliminar al/a operador/a para mejorar la atención de acuerdo con los lineamientos del protocolo.

Adecuar el aplicativo celular para que la persona con discapacidad pueda registrar previamente su información, incluyendo: tipo discapacidad, grado de discapacidad, teléfonos de contacto secundarios, tipo de sangre, entre otros. Esto permitiría agilizar la atención de la alerta.

Aprovechar e incorporar la información de personas con discapacidad disponible en otras instituciones del Estado, respetando los criterios de confidencialidad e interoperabilidad de la información con los cuales se rige el país o el servicio de emergencia.

2.2 Etapa de elaboración

La estructura del Protocolo puede estar conformada por al menos tres componentes:

- **Elementos identificatorios e introducción**
- **Cuerpo principal**
- **Elementos complementarios**

2.2.1 Elementos identificatorios e introducción

- El título del Protocolo
- Nombres de las instituciones que colaboraron en la redacción del Protocolo
- Logos de las instituciones intervinientes
- Cuadro de firmas de aprobación, fecha y número de versión
- Tabla de Contenido
- Presentación
- Antecedentes

2.2.2 Cuerpo principal del Protocolo

El desarrollo del cuerpo principal del Protocolo podría llevarse a cabo con base en los siguientes contenidos:

- **Objetivo:** Señalar el propósito o la finalidad del Protocolo.
- **Alcance:** Describir quién(es) están sujeto(s) a aplicar el Protocolo.
- **Definiciones y Enfoques:** Incluir las definiciones y los enfoques transversales que se consideran necesarios para asegurar la comprensión y correcta aplicación del Protocolo.
- **Marco Jurídico:** Describir la base normativa que da soporte el protocolo (ver Etapa de pre elaboración).
- **Disposiciones o Lineamientos Generales:** Desarrollar las generalidades de aplicación del documento.
- **Disposiciones o Lineamientos Específicos:** Explicar, en forma clara ordenada y concisa, todos los procesos y procedimientos que deben aplicarse para garantizar la atención de emergencias relacionadas a las personas con discapacidad y las responsabilidades que asumen las áreas e instituciones que son parte de este instrumento. Señala los posibles escenarios en que se podría encuadra una emergencia. Es la parte medular del Protocolo.
- **Actuación y Estrategias a Aplicar:** Presentar con claridad las actividades y estrategias para la atención de cada escenario. Incluir las preguntas referenciales a realizar y las posibles situaciones que podrían darse.
- **Descripción de Actividades:** Describir las actividades de forma técnica, indicando el responsable, las tareas que debe llevar a cabo y el documento/registro/software utilizado.
- **Evaluación de resultados:** Definir los indicadores clave para medir la aplicación del Protocolo y establecer un umbral.

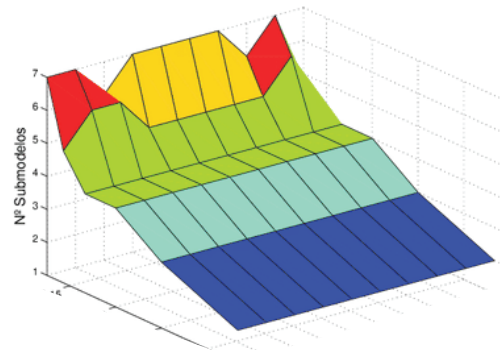
Para el caso del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad, se definieron los siguientes indicadores y umbrales, entre otros:

Indicador:



Un indicador permite medir y comparar cuantitativamente la situación real con la deseada. Pueden ser expresados en números absolutos, porcentajes, razón, tasas, tiempo o variación.

Umbral:



Es el rango o margen establecido de normalidad que se aceptará con respecto al desempeño o a los resultados de un proceso.

El umbral equivale al límite máximo o mínimo que se determina para verificar el cumplimiento del instrumento y los resultados obtenidos de los procesos. Generalmente, para cada indicador es necesario definir un umbral.

Indicador:

| Indicador | Umbral |
|---|--------------------|
| Tiempo de coordinación de la emergencia | ≥ 120 minutos |
| Tiempo de coordinación de respuesta | ≥ 120 minutos |

Aprobación de capacitaciones:

| Indicador | Umbral |
|--|-------------|
| Calificación mínima para aprobación de la capacitación para atención de alertas de emergencia relacionadas con personas con discapacidad | $\geq 8/10$ |



Evaluación de calidad:

Establecer las herramientas, mecanismos, procesos y procedimientos de gestión de calidad y evaluación para identificar las necesidades, las deficiencias y las debilidades del servicio y, a partir de esa retroalimentación, diseñar posibles soluciones que aspiren a la mejora continua y a la atención de calidad del sistema.

Elementos Complementarios y Anexos



Documentos de Referencia:

Todos los documentos que sean una fuente documental o legal consultada, con los datos suficientes que permitan identificarlos claramente.



Anexos:

Documentos que sirven para aclarar, ejemplificar o profundizar algún punto, pero que, por su extensión o especificidad, alterarían la continuidad del documento, por lo que no tienen cabida en el texto central.

2.3 Etapa pos elaboración

2.3.1 Pruebas y testeos

Llevar a cabo ensayos de aplicación del Protocolo y de uso del soporte tecnológico que lo apuntala.

Es posible predeterminar los días y las horas en las que se llevarán a cabo estas pruebas.

Involucrar a la institución rectora en la materia, y a las otras entidades públicas que colaboran en la elaboración del Protocolo. Hacer partícipe también de estas pruebas piloto a organizaciones especializadas de la sociedad civil, y a representantes de las diferentes comunidades de personas con discapacidad. Es importante que las pruebas sean llevadas a cabo por personas con discapacidad quienes, en definitiva, serán los usuarios finales del servicio.

Establecer un mecanismo y procedimiento para incorporar los resultados de las pruebas y testeos que se lleven a cabo.

Se debería solventar todo tipo de inconvenientes tecnológicos antes de que entre en vigencia o se publique el Protocolo.



2.3.2 Capacitación

Resulta necesario concientizar y capacitar al personal en la utilización del Protocolo y el soporte tecnológico que lo acompaña para su aplicación.

Es necesario identificar la/s audiencia/s que será/n objeto de la capacitación.

Así mismo, será necesario diseñar los materiales de capacitación (presentaciones, lecturas, videos, ejemplos, etc.) y decidir quién impartirá la capacitación, la modalidad (presencial, virtual o híbrido) y la frecuencia de la misma, y establecer cómo esta afecta las posibilidades de avance en la carrera profesional de los/as funcionarios/as.

En el caso del Ecuador, se proyecta una capacitación por año, liderada por el área de Capacitación para Emergencias del SIS ECU 911, dirigida a su personal de Evaluadores de Llamadas (operadores/as), el personal de los servicios de seguridad ciudadana y de gestión sanitaria, con el acompañamiento del Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), institución rectora en la materia.

2.3.3 Comunicación, difusión y socialización

Diseñar estrategia/campaña comunicacional focalizada y de carácter inclusivo, que pueda ser implementada de manera periódica y regular. A esos efectos, se torna necesario solicitar el apoyo de la institución rectora en la materia, organizaciones especializadas de la sociedad civil, y representantes de las diferentes comunidades de personas con discapacidad.

Es importante que la existencia de este servicio de atención y su funcionamiento (incluyendo el uso del aplicativo), llegue a las personas con discapacidad para que sepan cómo activarlo en caso de una emergencia y se conviertan en usuarios/as del servicio.

En el caso del Ecuador, se proyecta realizar una campaña comunicacional institucional de carácter inclusivo permanente, con el objetivo de construir mensajes con formatos accesibles para la comunidad con discapacidad. Dentro del plan de comunicación, se establecerá los parámetros para realizarla, tomando en cuenta acciones comunicacionales dentro de los espacios señalados a continuación:

- Relaciones Públicas
- Documentos de difusión
- Productos audiovisuales
- Comunicación digital
- Vinculación con la comunidad

2.3.4 Evaluaciones de resultados y del Sistema de Gestión de Calidad

Llevar a cabo evaluaciones del cumplimiento del Protocolo con base en los indicadores y los umbrales establecidos. Aplicar las herramientas, mecanismos, procesos y procedimientos establecidos para evaluar la calidad de la atención que reciben las personas con discapacidad. Definir quién llevará a cabo las evaluaciones de resultados y de calidad, y establecer la periodicidad del ejercicio.

Analizar los indicadores cuantitativos y la retroalimentación proveniente de la información cualitativa.

Establecer cómo serán presentados los resultados de las evaluaciones y ante qué tipo de audiencias serán presentados.

Con base en el análisis, identificar las deficiencias y las debilidades del servicio y diseñar posibles soluciones.

Desarrollar e implementar proyectos para incorporar las soluciones diseñadas. Establecer un mecanismo de seguimiento de la implementación de las soluciones diseñadas.

2.3.5 Revisión y reformas

Todas las revisiones y reformas que se realicen al documento deben quedar registradas bajo las firmas de aprobación, en un cuadro que indique los cambios generales que se han realizado en el documento, la fecha y el número de versión.

3. Bibliografía

-SIS ECU 911 2020, Procedimiento Para Gestión de Normativa para la Prestación del Servicio de Emergencias; Código DTN_PRO_03 Versión 05.t



METODOLOGÍA

PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL
PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CON EL APOYO DE:



OEA | Más derechos
para más gente





ECU SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
9 1 1
CENTRO NACIONAL



METODOLOGÍA

PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL
PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

CON EL APOYO DE:



OEA | DSP