



# PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911  
Secretaría de Derechos Humanos  
Consejo Nacional de Igualdad de Género  
Ministerio de Gobierno  
Ministerio de Salud Pública  
Policía Nacional del Ecuador



SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS





REGISTRO DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBACIÓN:	Dr. Eber Alfredo Arroyo Jurado Subdirector General del SIS ECU 911		17/09/2019
	Mgs. Paola Mera Zambrano Secretaria Técnica del Consejo Nacional para la Igualdad de Género		17/09/19
	Sra. Rocío Rosero Garcés Subsecretaria de Prevención y Erradicación de la Violencia contra Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes de la Secretaría de Derechos Humanos		17/09/2019
	Mgs. Diego Gonzalo Tipán Naranjo Subsecretario de Seguridad Ciudadana del Ministerio de Gobierno		30/09/2019
	Espc. René Marcelo Abarca Tenemasa Director Nacional de Atención Pre-hospitalaria y Unidades Móviles, Ministerio de Salud Pública		17/09/2019
	Gral. Hernán Carrillo Rosero Director General de Operaciones de la Policía Nacional		30/09/2019
REVISIÓN TÉCNICA:	Mgs. Bolivar Wladimir Tello Astudillo Subdirector Técnico de Operaciones SIS ECU 911		17/09/2019
	Lcdo. Marco Vinicio Garnica Montenegro Subdirector Técnico de Doctrina SIS ECU 911		17/09/2019
	Ing. Gary Roberto Almeida Brito Director Nacional Regulatorio para Emergencias SIS ECU911		17/09/2019
	Mgs. Edison Porras Montenegro Director de Atención, Protección Especial, y Reparación a Víctimas de Violencia, Explotación, Trata, Tráfico, y otros Grupos de Atención Prioritaria. Secretaría de Derechos Humanos		17/09/2019
	Abg. Ibeth Cecilia Orellana Naranjo Directora Técnica Consejo Nacional para la Igualdad de Género		17/9/19
	Lidia Raquel García Díaz Coordinadora de la Unidad de Transversalización y Participación del Consejo Nacional para la Igualdad de Género		17/09/2019





	Lcda. María Eugenia Castro Bueno <b>Directora de Derechos Humanos e Igualdad de Género del Ministerio de Gobierno</b>	<i>María Eugenia Castro</i>	17/09/2019
	Mayor de Policía Stalin Armijos Balcazar <b>Coordinador Zonal en el SIS ECU911 DMQ Z9</b>	<i>Stalin Armijos</i>	02/00/2019.
ELABORACIÓN:	Abg. Celia Maritza Gómez Sánchez <b>Especialista Nacional Regulatorio para Emergencias SIS ECU 911</b>	<i>Celia Maritza Gómez</i>	17-09-2019
	Lcda. Lía Sayonara Burbano Mosquera <b>Analista de Género del Consejo Nacional para la Igualdad de Género</b>	<i>Lía Sayonara Burbano</i>	17/09/2019
	Maria Gloria Amorozo Coba <b>Directora de Prevención y Transformación de la Cultura de la Violencia de la Secretaría de Derechos Humanos</b>	<i>Maria Gloria Amorozo</i>	17/07/2019



REGISTRO DE CONTROL E HISTORIAL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO		
Versión	Resumen del cambio	Fecha
00	Inicial	

## ÍNDICE Y CONTENIDO

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>5</b>
<b>2. ÁMBITO .....</b>	<b>5</b>
<b>3. PRINCIPIOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>6</b>
<b>5. MARCO JURÍDICO.....</b>	<b>8</b>
<b>6. LINEAMIENTOS GENERALES .....</b>	<b>9</b>
<b>7. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>10</b>
7.1. Escenarios .....	10
7.2. Lineamientos para la atención durante el reporte de emergencia .....	11
7.3. Recepción de alertas en casos reincidentes mediante llamada y alerta al 911:.....	12
<b>8. ACTUACIÓN Y TÉCNICAS A APLICAR.....</b>	<b>13</b>
<b>9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....</b>	<b>16</b>
<b>10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>18</b>
10.1. Referencias.....	18
10.2. Anexos.....	18





## 1. OBJETO

El presente Instrumento tiene por objeto establecer un procedimiento específico para la recepción de alertas de emergencia recibidas por el SIS ECU 911 relacionadas con violencia de género que enfrente la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar, a través de sus diferentes mecanismos; garantizando la recepción y evaluación inmediata de las alertas.

## 2. ÁMBITO

El presente documento es de aplicación y observancia estricta para toda servidora o servidor involucrada o involucrado en la recepción de una alerta vinculada a persona(s) afectada(s) o testigos presenciales en situaciones o casos asociados con algún tipo de violencia de género. Fortalecerá los conocimientos y aptitudes para la respuesta ante alertas generadas mediante la línea telefónica 911 u otros mecanismos de alerta; permitirá garantizar la coordinación de la atención de la emergencia con las instituciones articuladas; y, el intercambio de información estadística con la Función Judicial, el Ministerio del Gobierno y la Secretaría de Derechos Humanos, en todo el territorio nacional.

## 3. PRINCIPIOS GENERALES

Los principios generales que orientan la atención de reportes de emergencia son los siguientes:

**Igualdad y no discriminación.-** Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

**Legalidad.-** Principio, conforme al cual todo ejercicio de un poder público se presume acorde a la ley vigente y su jurisdicción y no a la discrecionalidad de las personas, independientemente del grado de autoridad que ostenten.

**Competencias.-** El principio de competencia, que opera como regla complementaria del principio de legalidad, implica la atribución a un órgano o ente concreto de la potestad de regular determinadas materias, ejecutar ciertas acciones o de dictar cierto tipo de normas con exclusión de los demás.

**Protección.-** Todos los residentes en el Ecuador deben ser protegidos en su vida e integridad física, psicológica y sexual, en sus bienes y en su derecho individual y colectivo a la seguridad, frente a posibles emergencias que amenacen su vida y sus bienes.





**Eficiencia.-** Los recursos públicos asignados para emergencias deben responder a los criterios de protección de la vida e integridad de las personas. Las acciones de asistencia en emergencias a cargo de las instituciones articuladas deben brindarse con la celeridad establecida en los protocolos vigentes y la calidez que exige la Constitución.

**Coordinación.-** La coordinación de competencias es entendida como la actuación integrada de servicios tanto públicos como privados, comunitarios, especializados y diferenciados, cuyas funciones tienen objetivos comunes para garantizar la armonía en el ejercicio de las funciones y alcanzar los fines propuestos.

**Responsabilidad.-** Quienes sean generadores de emergencias por acción u omisión deberán responder por sus efectos, según el grado de responsabilidad, de conformidad con la Constitución de la República y el numeral 396 del Código Orgánico Integral Penal y la normativa aplicable.

**Confidencialidad.-** Nadie podrá utilizar públicamente la información, antecedentes personales o el pasado judicial de la víctima para responsabilizarla por la vulneración de sus derechos. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo quedan prohibidos. Se deberá guardar confidencialidad sobre los asuntos que se someten a su conocimiento. Las mujeres, en consideración a su propio interés, pueden hacer público su caso. Este principio no impedirá que servidores públicos denuncien los actos de violencia de los que lleguen a tener conocimiento, y tampoco, impedirá la generación de estadísticas e información desagregada.

**Oportunidad.-** Todas las acciones, procedimientos y medidas contempladas en el presente Protocolo deben ser inmediatos, ágiles, pertinentes y oportunos, lo que implicará la eliminación de preguntas innecesarias o revictimizantes que imposibiliten la atención adecuada de las víctimas.

**Interseccionalidad.-** Incorporar una mirada más compleja y rica para entender todas las formas de desigualdades que se dan dentro de la estructura social contra la mujer. Enfatiza la necesidad de describir y entender la problemática en base a testimonios personales de acuerdo a la raza, sexo, etnia, edad, estatus ciudadano, discapacidad y otras formas de identidad.

**Diversidad.-** Se reconoce la diversidad de las mujeres, independientemente de su edad y condición, en concordancia con lo preceptuado en la Constitución de la República.

#### 4. DEFINICIONES

**Ciclo de violencia.-** Es un referente fundamental para la comprensión de la violencia. Abarca la interacción de factores personales, socioculturales y situacionales que se combinan para perpetuar la relación de poder – subordinación; es decir, no existe un único factor causante de la violencia sino varios, que se combinan para aumentar la probabilidad de padecer la violencia.





**Congruencia.-** Situación de equilibrio o equivalencia entre la demanda de atención al Servicio respecto del riesgo o afectación y la cantidad, calidad, calidez, oportunidad de los servicios entregados.

**Consideración asertiva.-** Tomar en cuenta que la persona está haciendo lo mejor que puede según sus circunstancias y su nivel de conciencia.

**Daño.-** Es el perjuicio causado a una persona como consecuencia de un evento determinado. En este caso el daño implica la lesión, menoscabo, mengua, agravio, de un derecho de la víctima por parte del victimario.

**Discriminación.-** Cualquier, distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito de la vida pública o de la vida privada, basada entre otros, en la "orientación sexual, la identidad y la expresión de género" o en la diferencia funcional de la persona respecto del entorno y que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de equidad, de uno o más derechos humanos y libertades fundamentales, consagrados en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales aplicables y que nos son vinculantes como Estado parte.

**Empatía.-** Escuchar a la persona desde su marco de referencia, ser capaz de ponerse en su lugar.

**Escucha activa y respetuosa.-** Método que se utiliza para conseguir más información en el menor tiempo posible, profundizar en el mensaje que quiere transmitir la persona interlocutora, centrando la atención en lo que no dice y el contexto en que se desarrolla la emergencia. Requiere un esfuerzo consciente para conseguir que la/el interlocutor se sienta comprendido y pueda expresarse sin sentirse juzgado.

**Estereotipos de género.-** Es toda preconcepción de atributos, características asignadas socialmente o roles, son creencias sociales sobre cómo deben comportarse hombres, mujeres y personas de las diversidades sexo-genéricas. Reflejan ideas distorsionadas y simplificadoras de la realidad. Los estereotipos pueden convertirse en prejuicios que se alimentan de otros factores del entorno social.

**Estereotipos frente a la diversidad funcional.-** Todo prejuicio, valoración atenuada, discriminatoria, frente al estándar de "normalidad."

**Persona agresora (victimario).-** Quien por acción u omisión cause daño físico, psicológico, sexual, patrimonial, entre otras formas de violencia contra las mujeres o contra alguna persona de las diversidades sexo-genéricas en razón de su género o respecto de su funcionalidad a causa de discapacidad.

**Re-victimización.-** Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial cuando se afecta al debido proceso en situaciones tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes.



**Sensibilización.-** Acciones pedagógicas y comunicativas encaminadas a generar y modificar el imaginario social para avanzar hacia la erradicación de la violencia en todas sus formas.

**Violencia de género (VG).-** Cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico, patrimonial, gineco-obstétrico (en el caso de mujeres), tanto en el ámbito público como privado.

**Violencia de Género y Discapacidad (VGD).-** Cualquier acción o conducta que además de privar de sus derechos o amenazar hacerlo en razón de su género, se vea agravada a causa de la discapacidad de la víctima y el estado físico de indefensión.

**Violencia sexual contra niñas, niños y adolescentes (VG-M).-** La violencia sexual contra los niños es una grave violación de sus derechos. Toma la forma de abuso sexual, acoso, violación o explotación sexual en la prostitución o la pornografía. Puede ocurrir en los hogares, instituciones, escuelas, lugares de trabajo, en las instalaciones dedicadas al viaje y al turismo, dentro de las comunidades, en contextos de desarrollo y de emergencia

**Víctimas.-** Se consideran a las mujeres, niñas, niños, adolescentes y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran cualquier tipo de violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia o por cualquier persona agresora (victimario).

**Ámbitos dónde se produce la violencia.-** Intrafamiliar o doméstico, educativo, laboral, deportivo, estatal e institucional, centros de privación de libertad, mediático y cibernético, en el espacio o comunitario, centros de instituciones de salud y emergencias y situaciones humanitarias.

## 5. MARCO JURÍDICO

Las principales referencias del marco jurídico aplicables al presente procedimiento, y que constituyen la base para la estructura de atención y respuesta en casos de violencia de género, se incluyen en los siguientes cuerpos legales:

- Constitución de la República Registro Oficial No. 449, 20 de Octubre 2008, artículos 35; 46; 66; 70; 341; 393.
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres Edición Especial No.569, 3 de Octubre 2018, artículos 5; 9; 13; 20; 22; 33; 48.
- Reglamento General de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las mujeres Suplemento del Registro Oficial No. 254 , 4 de Junio 2018, artículos 7; 9; 31; 32; 33.
- Ley de Seguridad Pública y del Estado, Suplemento del Registro Oficial No. 35, 28 de Septiembre 2009.

Reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado, Suplemento del Registro Oficial No. 290, 30 de Septiembre 2010.

Decreto Ejecutivo N° 988 y N°31. Registro Oficial No. 618, 13 de Enero 2012. Última Reforma: Decreto 31 (Suplemento del Registro Oficial 044, 25 de Julio 2013).





- Acuerdo Ministerial N° 5216. Suplemento del Registro Oficial No. 427, 29 de Enero 2015.

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES

- a) Las normas generales y procedimientos de este documento son de observancia estricta para todo el funcionariado involucrado en la atención y gestión de una alerta vinculada a persona(s) afectada(s) o testigos presenciales de situaciones o casos asociados con algún tipo de violencia de género que enfrente la mujer y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar; en el marco de la coordinación de las instituciones articuladas y las que conforman el Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres; en tanto guarden conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de ejecutarse. En el caso de cambios o modificaciones en dicho marco normativo, tales normas vigentes prevalecen sobre las disposiciones aquí contenidas;
- b) Quien incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexas, estará sujeto a las sanciones pertinentes de acuerdo a la normativa legal vigente.
- c) El significado de los términos usados comúnmente en los documentos institucionales se encuentran también descritos en el Diccionario Institucional (Biblioteca Virtual); en caso de requerir el ingreso de un nuevo término en la herramienta, deberán solicitarlo a la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.
- d) El SIS ECU 911 brindará todas las facilidades tecnológicas para la integración a la plataforma y la interoperabilidad de mecanismos de atención relacionados con casos de violencia de género principalmente violencia en el ámbito intrafamiliar.
- e) El presente documento tiene vigencia desde su fecha de aprobación, sin embargo su aplicación integral será una vez se realicen las capacitaciones proyectadas a lo largo del próximo año.
- f) Las y los evaluadores de operaciones de llamadas y de despacho del SIS ECU 911, Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública, deben ser capacitados por lo menos una vez al año en coordinación con la Institución rectora del Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, en el marco del temario y la planificación realizada por el Comité de Capacitación creado para estos fines (ANEXO N°1).
- g) El SIS ECU 911 a través de la Dirección de Comunicación con el apoyo de la Dirección de Operaciones a nivel nacional se encargarán de implementar una campaña comunicacional permanente que informe a la comunidad sobre cómo reportar una emergencia por violencia de género, para lo cual se coordinará cada semestre con la Institución rectora del Sistema Nacional Integral de Prevención y Erradicación de Violencia Contra las Mujeres.



- h) El SIS ECU911 pondrá a disposición la información estadística de llamadas de emergencia diariamente a través de mecanismos tecnológicos a la Subsecretaría de Evaluación y Estudios del Ministerio de Gobierno y a la Subsecretaría de Prevención y Erradicación de la Violencia contra las mujeres de la Secretaría de Derechos Humanos, para que a su vez identifique los casos en lo que se deba intervenir; asimismo, remitirá inmediatamente la información de flagrancia que se maneja a través del Sistema Automatizado de Entrega de Información a la Función Judicial (SAIEFJ).
- i) En los casos de reincidencia o de información mediática referente a violencia de género, el Analista de Operaciones de Despacho en turno subirá al chat “Grupo Conversacional Estratégico de Comunicación Interinstitucional”, la información del desarrollo de la emergencia, con la finalidad de contribuir con la activación del sector social para que se pueda brindar una atención integral, en cumplimiento con la normativa que emita la Secretaría de Derechos Humanos como órgano competente.
- j) La Dirección de Estudios del Ministerio de Gobierno generará un reporte de atenciones realizadas en territorio relacionado a casos de violencia de género que no hayan sido referenciadas a través del 9-1-1, para ser compartida mensualmente al SIS ECU 911, a efectos de fortalecer las estadísticas a través de las herramientas definidas y registrar en el sistema de recepción de llamadas los casos que tengan antecedentes de violencia de género.
- k) En caso que el despacho de las Entidades Policiales o de Salud se hayan realizado bajo el reporte de incidente de violencia de género, y el personal en territorio verifique que la situación no corresponde a la emergencia reportada o re categorice el evento, deberá notificar del particular al Centro ECU 911 para el cierre correspondiente de la ficha, a efecto de procesar el incidente como “Presunto aviso falso de emergencia” conforme el marco legal vigente.
- l) Se puede gestionar la sensibilización y descarga emocional para el personal de respuesta a través del área de salud mental (apoyo psicológico), previa solicitud al rector de la gestión sanitaria (MSP); puede ser programada hasta dentro 72 horas (en casos que lo demande el incidente). A través de la Dirección Nacional de Operaciones hacia DNAPHUM (Dirección Nacional de Atención Pre-hospitalaria y Unidades Móviles) del MSP.

## 7. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

### 7.1. Escenarios

- a) **Emergencias reportadas en curso por parte de la persona agredida o afectada**  
Se refiere a las llamadas de alerta realizadas de manera directa por la misma víctima. Dentro de este escenario el objetivo principal será evaluar el tipo y el nivel de riesgo, el recabar la ubicación de la persona en situación de



vulnerabilidad; y si es posible su condición física y psicológica, para una pronta intervención por parte de las instituciones de respuesta.

**b) Emergencias reportadas en curso por parte de una tercera persona**

Se refiere a las llamadas de alerta realizadas por terceras personas que están evidenciando los hechos de violencia hacia la víctima. Dentro de este escenario el objetivo es el mismo del punto anterior, con la diferencia que en medida de lo posible se podrá realizar una indagación más detallada.

**c) Emergencias reportadas inmediatamente después de ocurrido un incidente de violencia (dentro del tiempo de la flagrancia)**

De manera indiferente de quién reporte la alerta, en este escenario el principal objetivo es referirle al alertante se realice la denuncia en una unidad de flagrancia de la Fiscalía, para que se le guíe con el proceso respectivo.

**d) Solicitud de información por incidentes que por asunto del tiempo ya no son flagrantes**

Dentro de este escenario, el principal objetivo es brindar información oportuna respecto a lugares para denuncias, derivación médica, centros de atención integral y casas de acogida, esto con el fin de garantizar la protección integral de las personas.

**7.2. Lineamientos para la atención durante el reporte de emergencia**

Se tomarán en cuenta los siguientes lineamientos estándar para cualquiera de los cuatro escenarios identificados:

- La evaluadora o el evaluador de operaciones de llamadas y de despacho: iniciarán el servicio o recibirán la derivación de llamada con claridad, calidez y amabilidad de conformidad y en cumplimiento del Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas; y, el Procedimiento de Coordinación Seguimiento y Cierre de Emergencias, respectivamente;
- Antes de iniciar la atención de forma normal, el Evaluador de Operaciones de Llamadas deberá verificar si se refleja el mensaje de aviso de llamada reincidente; en el caso de serlo deberá actuar de la manera más ágil, tomando en cuenta las directrices de la “Matriz de actividades”;
- La evaluadora o el evaluador de llamadas identificará si el reporte de emergencias refiere a casos de violencia sexual a niñas, niños y adolescentes (“VG-M”), en estos casos, se brindarán una atención especializada en coordinación con los evaluadores y las evaluadoras de despacho de los servicios de Seguridad Ciudadana y de Gestión Sanitaria, de acuerdo a sus competencias;

Aplicará la escucha activa y respetuosa, la empatía y la consideración positiva para determinar la prioridad del incidente, evaluar el contexto analizando la información proporcionada y los sonidos contextuales;





- Evitará hacer preguntas repetitivas o inadecuadas que no ayuden a la recopilación de datos necesarios, o solicitar información ya obtenida/referida; no realizará preguntas que re-victimicen a la persona alertante; no pondrá en duda la situación; mantendrá un trato adecuado hacia la persona interlocutora, tomando en cuenta el enfoque intergeneracional, intercultural y de inclusión a las personas con discapacidad.
- Utilizará una voz armoniosa y cálida, que le haga mostrarse cercano y cordial. También debe tener en cuenta que es esencial vocalizar y hablar pausadamente para que se entienda lo que dice. Para acompañar, es obligatorio el uso de expresiones de cortesía, como “por favor” y “gracias”.
- En todo momento la persona evaluadora de llamadas/despacho tiene que ser un soporte para la persona alertante, y debe brindarle las facilidades para que se ubique y pueda brindar la localización más precisa posible.

### 7.3. Recepción de alertas en casos reincidentes mediante llamada y alerta al 911:

#### a) Llamada reincidente al 911:

Las consolas de evaluación de llamadas cuentan con la función de mensaje de aviso de alerta de números telefónicos reincidentes en el reporte de emergencias relacionadas con Violencia de Género, para lo cual se deberá proceder de la siguiente manera:

- La evaluadora o el evaluador de operaciones de llamadas deberá verificar si se refleja el mensaje de aviso de llamada reincidente, evaluará la emergencia y constatará que se trata de una emergencia de violencia de género “VG”, para proceder de una forma más eficiente, tomando en cuenta siempre el escenario en que se circunscribe el reporte.
- Si la reincidencia no es por violencia de género se atenderá de acuerdo al Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas; si la reincidencia es por violencia de género el/la Evaluador/a de Operaciones de Llamadas deberá informar el/la Analista de Operaciones de Llamadas sobre la reincidencia de la alerta (actividad 3, Matriz de actividades).

#### b) Alerta vía Smartphone:

El aplicativo móvil ECU 911 cuenta con la categoría de “Violencia” y de “Abuso sexual”; en los casos que la alerta se genere por este mecanismo y se trate de Violencia de Género, se deberá contemplar las siguientes directrices:

El Evaluador de Operaciones de Llamadas al recibir una alerta vía Smartphone, devolverá la llamada al usuario. Una vez se constate la alerta que se trata de violencia de género, procederá de una forma más eficiente, de acuerdo a los lineamientos para la atención de alertas por Smartphone, tomando en cuenta siempre las instrucciones de actuación y técnicas del escenario en que se circunscribe el reporte.





- El Evaluador de Operaciones de Llamadas al recibir una alerta vía Smartphone, verificará si el/a alertante es persona con discapacidad y de acuerdo a ello procederá a devolver la llamada en la contextualización de la accesibilidad para el usuario. Una vez se constate que se trata de violencia de género, procederá de una forma más eficiente, de acuerdo a los lineamientos para la atención de alertas por Smartphone, tomando en cuenta siempre las instrucciones de actuación y técnicas del escenario en que se circunscribe el reporte.
- El Evaluador de Operaciones de Despacho de las Instituciones involucradas, receptorá la ficha, de la forma más eficaz de acuerdo con el Procedimiento de Coordinación Seguimiento y Cierre, y tomando en cuenta el accionar y técnicas en dependencia de los escenarios planteados.

## 8. ACTUACIÓN Y TÉCNICAS A APLICAR

La Evaluadora o el Evaluador de Operaciones de Llamadas y de Despacho deben realizar las siguientes acciones específicas en dependencia de los diferentes escenarios:





EVALUADOR DE OPERACIONES DE LLAMADAS		EVALUADOR DE OPERACIONES DE DESPACHO	
Indicaciones para la atención	Técnicas a Aplicar	Indicaciones para la atención	Técnicas a Aplicar
<p>Identificar a través de la escucha activa el contexto de la emergencia, evaluar: el nivel de riesgo (si la persona agresora se encuentra cerca y si está armado), y si es posible la condición física y psicológica de la víctima (si requiere atención médica).</p> <p>-En caso de determinar que la víctima corre riesgo (escuchar indicios de agresión verbal, maltrato, gritos, etc.), solicitará que se dirija a un lugar seguro y si es posible se aleje de inmediato de la persona agresora.</p> <p>-En caso que se identifique que la víctima requiera soporte telefónico médico se transferirá la llamada al Servicio de Gestión Sanitaria.</p>	<p>Escucha activa y respetuosa; Empatía; Consideración positiva; Congruencia; Reflejo de sentimientos; Concretización</p>	<p>Al observar que la ficha de atención posee el prefijo "VG" o "VG-M" deberá:</p> <p>-Identificar si se requiere la validación de datos o la indagación de datos adicionales; de ser así, devolverá la llamada a la persona alertante e intentará ser muy concreto con lo que requiere confirmar, siempre manteniendo la empatía el respeto y la consideración positiva.</p> <p>Importante dejar espacio para que la persona hable y simplemente hágale entender que lo está escuchando con expresiones como "sí" o "ya, entiendo".</p> <p>-En casos de soporte telefónico por parte del servicio de Gestión Sanitaria, se deberá:</p> <p>1. Confirmar el nivel de riesgo; 2. Brindar al alertante soporte emocional, transmitiéndole el mensaje de "La ayuda está en camino" y que "se le va a asistir lo antes posible".</p>	<p>Escucha activa y respetuosa; Empatía; Consideración positiva; Reflejo de sentimientos. Contención emocional; Soporte telefónico</p>
<p><b>a) Emergencias reportadas en curso por parte de la persona agredida o afectada</b></p>			
<p><b>b) Emergencias reportadas en curso por parte de una tercera persona</b></p>	<p>Identificar que la emergencia es reportada por una tercera persona (no se trata de la víctima quién reporta).</p> <p><b>Indagar:</b> Por favor, confirmeme, ¿Requiere de atención médica la persona agredida? <b>Evaluar nivel de riesgo:</b> Por favor, ¿podría confirmarme si la persona agresora se encuentra cerca de la víctima y si está armado? -En caso que se identifique que la víctima requiera soporte telefónico médico se transferirá la llamada al Servicio de Gestión Sanitaria.</p>		
<p><b>c) Emergencias reportadas inmediatamente</b></p>	<p>Empatía Consideración positiva</p>	<p>Al observar que la ficha de atención posee el prefijo "VG" o "VG-M" deberá: - El personal del Servicio de seguridad</p>	<p>Consideración positiva; Empatía</p>



<p><b>después de ocurrido un incidente de violencia (dentro del tiempo de flagrancia)</b></p>	<p>-Indagar si la alerta está siendo reportada luego de ocurrido el hecho dentro de las primeras 24 horas, de ser el caso referir a que se haga la denuncia en Fiscalía.                  -Evaluar de ser posible la condición física y psicológica de la víctima (si requiere atención médica), y en caso que se identifique requiera soporte telefónico médico se transferirá la llamada al Servicio de Gestión Sanitaria.                  -Indagar si la persona agresora se encuentra cerca de la víctima y si está armado; en cuyo caso remitirá la ficha al servicio de seguridad ciudadana.</p>	<p>Congruencia                  Reflejo de sentimientos                  Concretización</p>	<p>ciudadana, de no requerir confirmar datos adicionales, despachará la unidad de manera inmediata; en caso de requerirlo devolverá la llamada al alertante e indagará datos adicionales de forma muy concreta, siempre manteniendo la empatía el respeto y la consideración positiva.                  - En casos de soporte telefónico por parte del servicio de Gestión Sanitaria, se deberá brindar el descargo emocional, refiriendo además que en Fiscalía le darán las indicaciones para realizar la denuncia con las pruebas físicas de ser el caso.</p>
<p><b>d) Solicitud de información por incidentes que por asunto del tiempo ya no son flagrantes</b></p>	<p>Identificará si el requerimiento se enmarca en la solicitud de información respecto de una alerta cuyo hecho haya ocurrido después de 24 horas, y procederá a:                  -Enviar la llamada al Servicio de Seguridad Ciudadana para que se le proporcione los datos referentes a soporte médico, psicológico o de índole informativo - legal.                  -Referir al Analista de Operaciones de llamadas del caso para el acompañamiento por parte de la Secretaría de Derechos Humanos, para lo cual deberá indagar nombre, un número de teléfono, la ubicación, los detalles relevantes del hecho y tiempo (fecha) de ocurrencia del mismo.</p>		<p>Al observar que la ficha de atención posee el prefijo "VG" o "VG-M" deberá:                  - Proporcionar información relacionada con protección, atención, denuncia u otros procedimientos para los casos de alertas que ya no son flagrantes.                  - Se deberá indicar la necesidad de realizar la denuncia en Fiscalía, para dar continuidad con los proceso a seguir.</p>



9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividad de Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento/ Registro/ Software Utilizado
1	Evaluador de Operaciones de Llamadas	Receptar la llamada/ alerta y mencionar el Script de saludo.	<p>-Atender la alerta tomando en consideración las técnicas a aplicar en dependencia del escenario identificado. Utilizar el prefijo "VG" o "VG-M" en el campo "reportado por".</p> <p>-En caso de verificar que se refleja el mensaje de aviso de "llamada reincidente", deberá informar al Analista de Operaciones de Llamadas.</p> <p>-En caso de recibir la alerta vía Smartphone, devolverá la llamada al usuario y una vez validada la información, enviará la ficha hacia el área de despacho competente.</p>	Ficha de atención de incidentes.
2	Analista de Operaciones de Llamadas	Coordinar la atención específica de la alerta	<p>-Identificar si el hecho es referido en un espacio público, para coordinar el soporte del área de video vigilancia.</p> <p>-Gestionar la alerta con el Analista de Operaciones de Despacho, para el registro del tratamiento de la emergencia en el chat "Grupo Conversacional Estratégico de Comunicación Interinstitucional".</p>	<p>-Chat grupo conversacional</p> <p>-Tablet área de despacho.</p>
3	Analista de Operaciones de Despacho	Coordinar el despacho de recursos	<p>-Coordinar el despacho del recurso respectivo con las instituciones articuladas. En caso que el alertante indique de una herida o que su vida está en peligro (compromiso vital) se deberá realizar siempre un multidespacho.</p> <p>-Registrar en el chat "Grupo Conversacional Estratégico de Comunicación Interinstitucional" la retroalimentación de información de territorio, para la</p>	<p>-Chat grupo conversacional</p> <p>-Tablet área de despacho.</p>





			activación del sector social por parte de la Secretaría de Derechos Humanos.	
4	Evaluador de Operaciones de Despacho (Gestión Sanitaria)	Coordinar el despacho de recursos (Gestión Sanitaria)	-Si se requiere el apoyo del servicio de Gestión Sanitaria a través de soporte telefónico tanto para la atención médica como para la intervención en crisis, deberá brindar la contención al alertante a través de los primeros auxilios psicológicos.	-Sistema ECU 911. -Soporte telefónico.
5	Evaluador de Operaciones de Despacho	Despachar los recursos	-Enviar inmediatamente el recurso disponible más cercano con base a la información registrada en la ficha. -Continuar con el procedimiento de Coordinación Seguimiento y Cierre.	-Sistema ECU 911 -Ficha de atención.



## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 10.1. Referencias

- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- Protocolo de Atención Interinstitucional para Intervención Emergente.
- Procedimiento de Recepción y Direccionamiento de Alertas.
- Procedimiento de Coordinación, Seguimiento y Cierre.

### 10.2. Anexos

- Guía Metodológica para capacitaciones en materia de Género

La utilización de términos como “encargado”, “servidor”, “líder”, “involucrados” y/o sustantivos y artículos en masculino, no responde a estereotipos discriminatorios, solo buscan facilitar la lectura del documento.

Este documento es propiedad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ninguna parte del material cubierto por este documento puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.







Memorando Nro. 2019-2933-DGO-QX-PN

Quito, 30 de septiembre de 2019

**PARA:** Sr. Tcnl. Jorge Jefferson Rodriguez Rivadeneira  
Coordinador Nacional SIS-ECU-911-PN, Encargado

**ASUNTO:** EN REFERENCIA AL OFICIO NO. SIS-SIS-2019-0557-OF

Con un saludo, en base al Oficio No. 2019-0822-SIS-ECU-911-CN, de 13 de septiembre de 2019, del cual se han generado otros documentos como el Oficio No. SIS-SIS-2019-0557-OF, de 19 de septiembre de 2019, suscrito por el Director General del ECU911. Los cuales en su contenido solicitan la firma del Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con violencia de género.

Con este antecedente, se procedió a analizar el mencionado protocolo, el mismo que abarca diferentes carteras de Estado como son: Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, Secretaría de Derechos Humanos, Consejo Nacional de Igualdad de Género, Ministerio de Gobierno, Ministerio de Salud Pública y Policía Nacional del Ecuador. Los mismos que han mantenido reuniones de orden OPERATIVO y coordinación para establecer un procedimiento específico para la receptación de alertas de emergencia recibidas en el ECU911 relacionadas con violencia de género, dentro de los lineamientos generales en el literal "K" menciona "En caso que el despacho de las entidades policiales o de salud se hayan realizado bajo el reporte de incidente de violencia de género, y el personal en territorio verifique que la situación no corresponde a la emergencia reportada o re categorice el evento, deberá notificar del particular al Centro ECU911 para el cierre correspondiente de la ficha, a efecto de procesar el incidente como "Presunto aviso falso de emergencia" conforme el marco legal vigente"; lo citado textualmente establece el procedimiento del despacho de llamadas que recepta la Policía Nacional. De igual forma se verificó la participación de la Policía Nacional en la construcción de este documento lo cual fue verificado e informado mediante Oficio No. 2019-0857-SIS-ECU-911-CN, de 24 de septiembre de 2019, suscrito por el Coordinador Nacional de la Policía Nacional en el SISECU-911 Subrogante.

Bajo estas líneas argumentales, previo requerimiento que el personal operativo del ECU911 firme el Protocolo que dará la vialidad para la ejecución, ya que el mismo se encamina a una propuesta que mejora los servicios de atención a la ciudadanía; por lo cual sírvase realizar las coordinaciones y suscriba el documento reiterando que el mismo es un protocolo operativo como los varios que deben existir para la atención de llamadas de emergencia.

Atentamente,  
**DIOS, PATRIA Y LIBERTAD**

*Documento firmado electrónicamente*

Sr. GraI. Dr. Hernán Patricio Carrillo Rosero  
**DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES**

Referencias:  
- PN-DGO-QX-2019-0349-E

Anexos:  
- histórico\_reuniones\_desarrollo\_protocolo\_violencia\_de\_género.pdf  
- ar\_comisión\_de\_capacitación\_23082019.pdf  
- listadoasistentes23ago19.pdf





Memorando Nro. 2019-2933-DGO-QX-PN

Quito, 30 de septiembre de 2019

SLRE



Firmado electrónicamente por:  
**HERNAN PATRICIO**  
**CARRILLO ROSERO**