

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Medidas y acciones para reducir el mal uso del número de emergencia

Gary Almeida – SIS ECU 911 (Ecuador)

Mayo - 2021



sembramos
Futuro

Lenin



Medidas para prevenir y reducir el mal uso del servicio:



POLÍTICAS DE CONTROL

Decreto No. 988: Comité Intersectorial de Seguridad.

Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias

Resoluciones y disposiciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Acuerdos con Operadoras del Servicio Móvil Avanzado.



MEDIDAS DE PENALIZACIÓN

Sin movilización de recursos:

AFECTACIÓN LEVE:

-Suspensión corto plazo: 30 días, suspensión parcial.

AFECTACIÓN GRAVE:

-Suspensión largo plazo: 180 días, suspensión total.

-Suspensión definitiva.

Con movilización de recursos:

COIP:

Art. 396, pena privativa de libertad de 15 a 30 días.



DESARROLLO TECNOLÓGICO

Implementación de script audible ante llamadas "Sin Interlocutor" o "Mal intencionada" a nivel nacional.

Sistema automático para generación de reporte de líneas a suspender (en tiempo real).

Sistema automático de envío de SMS preventivo mediante servicios web al registrar 2 llamadas "sin interlocutor" o "Mal intencionada".

Sistema automático de envío de SMS en reemplazo de devolución de llamada al alertante.

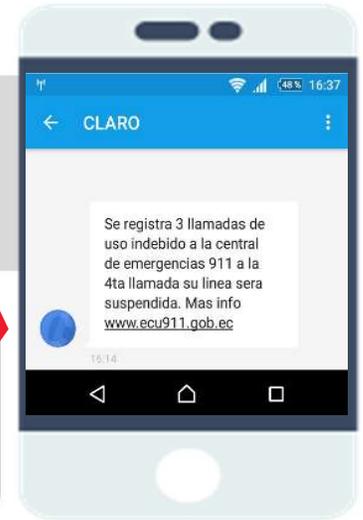
Sistema automatizado de envío de SMS preventivos de llamadas de uso indebido:



Ciudadano recibe SMS de advertencia a la 2da llamada de uso indebido.

Desarrollo tecnológico que permita de manera automática:

- Identificar llamadas "Sin Interlocutor" o "Mal intencionada" en tiempo real a nivel nacional.
- Identificar a qué Operadora corresponde la línea (*plataforma geolocalización*).
- Identificar si se trata de líneas de prueba o coordinación de emergencias, PBX y TTUP.
- Remitir la línea para envío de SMS preventivo o reemplazo de llamada mediante servicio web.



Aplicación Norma Técnica de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencia



975.140 SMS enviados entre desde may 2017 a maz 2021

ACCIONES ALINEADAS:

1. Campaña publicitaria - Operadoras
2. Firma de convenios de cooperación.
3. Acceso a la base de datos de Portabilidad numérica.



Resultados:

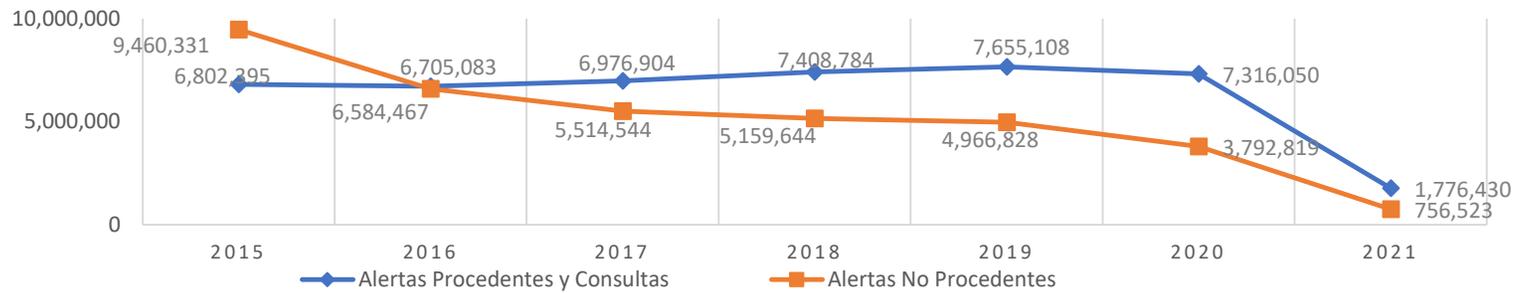
En el primer mes de operación del SIS ECU 911 la participación de las llamadas de mal uso del servicio representaba un **91,34%**

TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS POR EL SIS ECU 911			
Año	Mal Uso del Servicio	Total de Llamadas Recibidas	Participación
2012	3.795.188	5.195.532	73%
2013	7.348.826	12.384.923	59%
2014	7.804.243	14.287.981	55%
2015	8.852.822	16.262.726	54%
2016	6.341.694	13.289.550	48%
2017	5.390.940	12.491.448	43%
2018	5.016.265	12.568.428	40%
2019	4.852.107	12.621.936	38%
2020	3.688.535	11.108.869	33%
2021*	732.553	2.532.953	29%
TOTAL	53.823.173	112.744.346	47%

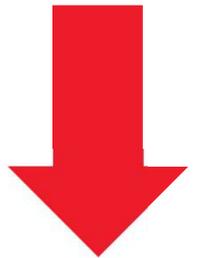
*Valores sujetos a variación/ marzo 2021.

Estadística llamadas de mal uso del 911:

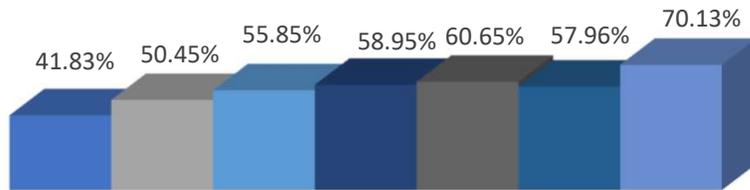
ALERTAS PROCEDENTES Y CONSULTAS VS. ALERTAS NO PROCEDENTES



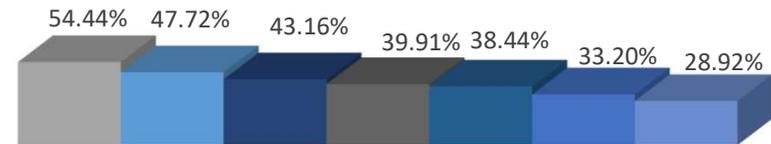
44%



Alertas y Consulta



Llamadas de Mal Uso del Servicio



■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021

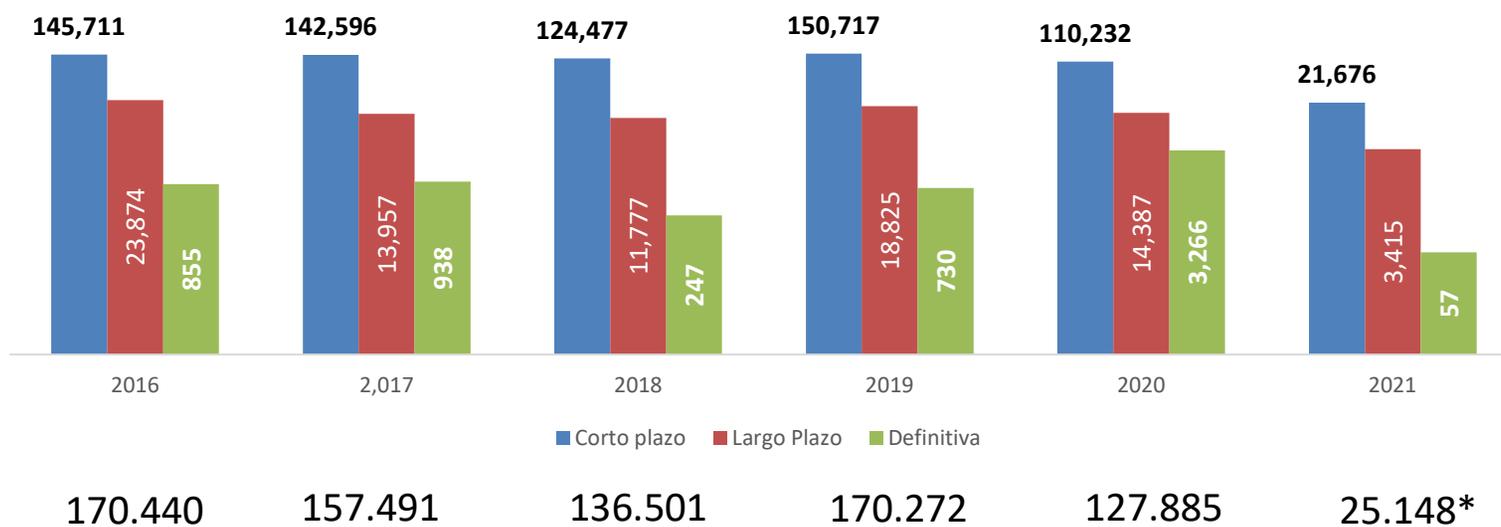
***Marzo 2021: Valores sujetos a variación.**

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



Estadística suspensión de líneas por mal uso 911:

Total líneas suspendidas por tipo



*marzo 2021

Acciones complementarias de prevención de mal uso del 911:

- *Constante campaña redes sociales, concientización buen uso del servicio.*
- *Visitas educativas a los Centros ECU 911, capacitaciones virtuales, talleres, ferias.*



ECU 911 Machala @ECU911Machala1 · 26 abr.

Si tu servicio telefónico fue suspendido, puedes consultar el estado de tu línea y solicitar la apelación, en caso de presentar una sanción.

Recuerda que el uso indebido del 9-1-1 dificulta la labor de los servicios de emergencia.

#UsaBienEl911



¡Ingresa ya y conoce todo lo que hacemos por ti y tu seguridad!

Haz clic y comparte: fb.watch/4Afd_UJAu/



Vinculación con la comunidad:

Beneficiarios últimos 3 años hasta la fecha*: 399.471 a través de:

VISITAS GUIADAS

FERIAS CIUDADANAS



CHARLAS EDUCATIVAS

COLONIAS VACACIONALES

*** Marzo 2021**

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



**sembramos
Futuro**

Lenin



Costos que representa la atención a llamadas de emergencia de mal uso:



COSTO UNITARIO POR LLAMADA: \$4,32

TOTAL LLAMADAS GESTIONADAS POR EL SIS ECU 911

Año	Mal Uso del Servicio	Total de Llamadas Recibidas	Costo Anual Llamadas por mal uso
2016	6.341.694	13.289.550	\$ 27.396.118,08
2017	5.390.940	12.491.448	\$ 23.288.860,80
2018	5.016.265	12.568.428	\$ 21.670.264,80
2019	4.852.107	12.621.936	\$ 20.961.102,24
2020	3.688.535	11.108.869	\$ 15.934.471,20

- Estos valores son referenciales de acuerdo al número de llamadas “Mal Uso del Servicio” receptoras.



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



GRACIAS



Lenin

