

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

SISTEMAS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD INCLUSIVOS Y ACCESIBLES PARA TODAS LAS PERSONAS

Intercambio de experiencias, lineamientos y criterios para la atención y respuesta a emergencias que afectan a personas con discapacidad, personas con problemas de salud mental, y a víctimas por violencia de género y violencia doméstica o intrafamiliar

Celia Maritza Gómez Sánchez
ESPECIALISTA REGULADORIO EN EMERGENCIAS

MAYO - 2021



sembramos
Futuro

Lenin





OEA Más derechos para más gente

911

911

911

911

911

911



INTRODUCCIÓN

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

CONCLUSIONES



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos Futuro

Lenín



INTRODUCCIÓN

- Alineamiento del SIS ECU 911, con la Constitución, Instrumentos Internacionales, Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y demás normativa específica para brindar un servicio inclusivo y accesible.
- Continuos estudios cualitativos y cuantitativos para identificar las necesidades de grupos en situaciones de vulnerabilidad.
- Desarrollo de Protocolos específicos para la atención de emergencias a personas de atención prioritaria.
- Transformación y ajuste de indicadores y trabajo conjunto de la sociedad civil.



OEA Más derechos para más gente



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenin



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

- ✓ *Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas relacionadas con Violencia de Género*
- ✓ *Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas relacionadas con Personas con Discapacidad*
- ✓ *Procedimiento para la atención de intentos autolíticos y parasuicidas*



OEA Más derechos para más gente

911

911

911

911

911

911

911

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN



OEA Más derechos para más gente

Fase I Levantamiento de información

- Marco conceptual
- Marco Legal
- Cronograma
- Información Cualitativa y cuantitativa

Fase II Procesamiento y análisis de información

- Diagnóstico situacional

Fase III Formulación del Protocolo

- Marco lógico (objetivo general y específicos)
- Propuesta de metas e indicadores



PROTOCOLO – VIOLENCIA DE GÉNERO



OEA

Más derechos
para más gente

- ✓ Se registra un promedio de 317,75 llamadas de emergencia que ingresan diariamente al SIS ECU 911 por temas de violencia de género, intrafamiliar o doméstica.
- ✓ En el año 2020 se registraron 115.979 llamadas de emergencia relacionadas a violencia de género, Intrafamiliar o doméstica
- ✓ En el año 2021 hasta la presente fecha se registran 1.825 llamadas de emergencia relacionadas a violencia de género, intrafamiliar o doméstica
- ✓ Del total de alertas recibidas, el porcentaje más alto corresponde a violencia psicológica con un 52,90%, seguido por un 32,90 por reportes de violencia intrafamiliar.

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



PROTOCOLO – VIOLENCIA DE GÉNERO



OEA Más derechos para más gente

PRIMERA PERSONA

Emergencias reportadas en curso por parte de la persona agredida o afectada



FLAGRANCIAS

Emergencias reportadas inmediatamente después (flagrancia)



CRIMINAL HEIST
PEOPLE



TERCERA PERSONA

Emergencias reportadas en curso por parte de una tercera persona

INFORMACIÓN

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



sembramos
Futuro

Lenín



PROTOCOLO – VIOLENCIA DE GÉNERO



OEA Más derechos para más gente

Procedimiento de atención



- El Evaluador de llamadas recibe llamada/alerta.
- Técnicas
- Activa a la SDH y Junta de Protección



- El Analista de llamadas coordina la atención específica de la alerta, **identifica los casos de mayor riesgo y registra en el chat "Grupo Conversacional Estratégico Comunicación Interinstitucional"**



- El Analista de Operaciones de Despacho coordina el despacho del recurso y **retroalimenta de la atención en territorio**



- El Evaluador de Despacho, envía inmediatamente el recurso disponible más cercano



PROTOCOLO – VIOLENCIA DE GÉNERO



OEA Más derechos para más gente

CONTENIDO DEL CURSO

El curso se encuentra diseñado en 5 Unidades que son:



Violencia contra las mujeres.

Intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos

Comunicación Asertiva.

Protocolo Interinstitucional.

Autocuidado.

911

911

911

11

911

911

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



PROTOCOLO – PERSONAS CON DISCAPACIDAD



OEA Más derechos para más gente

- ✓ El porcentaje de emergencias relacionadas con personas con discapacidad es del 0,14%
- ✓ Un promedio de 12 llamadas de emergencia relacionadas con personas con discapacidad ingresan diariamente al SIS ECU 911

| Detalle | Valores |
|--|-----------|
| Total Emergencias | 3.816.085 |
| Emergencias relacionadas con personas con discapacidad | 5.396 |
| % de Participación de emergencias relacionadas con personas con discapacidad | 0,14% |

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



PROTOCOLO – PERSONAS CON DISCAPACIDAD



OEA Más derechos para más gente

- ✓ *Construcción del Protocolo con entidades gubernamentales y OPDs*
- ✓ *Modificación del Sistema de alerta para cruce de datos de personas con discapacidad*
- ✓ *Protocolos de actuación adaptados a los distintos tipos de discapacidad.*
- ✓ *Formación y refuerzo de técnicas para la atención de personas con discapacidad*

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



PROTOCOLO – PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- **Técnicas a aplicar:**
 - *Empatía*
 - *Consideración positiva*
 - *Congruencia*
 - *Concretización*
 - *Escucha activa*
 - *Contención emocional*
 - *Expresión sencilla, práctica, elemental*
 - *Paciencia*



OEA Más derechos para más gente

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



PROCEDIMIENTO – SALUD MENTAL

- ✓ Uno de los retos que se ha planteado el SIS ECU 911, está relacionado a la mejora en la atención de intentos suicidas y suicidios.
- ✓ El promedio de reportes diarios de emergencia por intentos de suicidio son 2; al igual que los reportes por suicidio.
- ✓ En el 2021 hasta la presente fecha se han recibido 237 reportes por intentos de suicidio; y, 117 por suicidio.

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos
Futuro

Lenín



OEA Más derechos
para más gente

PROCEDIMIENTO – SALUD MENTAL



OEA Más derechos para más gente

Procedimiento de atención



El Evaluador de llamadas recepta llamada/alerta, indaga y registra la emergencia; si requiere soporte telefónico trasfiere la llamada a Gestión Sanitaria y envía ficha multidespacho.



El evaluador de despacho de Gestión Sanitaria, evalúa si tiene afectación física y de ser el caso notifica al equipo de respuesta inmediata. Continúa brindando soporte telefónico.



En el caso de contar con psicólogos en sala; se transfiere la llamada a los mismos para brindar los primeros auxilios psicológicos



CONCLUSIONES

- 1.** *El proceso de elaboración de estos protocolos demuestra la relevancia de contar con un sistema coordinado con las instituciones de respuesta. Así como la importancia de trabajar con entidades especializadas en la materia y de la sociedad civil.*
- 2.** *Contar con Protocolos específicos permite brindar una mejor atención con base a la condición particular de cada caso.*
- 3.** *Se ha demostrado la trascendencia de la formación específica en las distintas instancias de atención de emergencias*



OEA Más derechos para más gente



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 continúa mejorando sus procedimientos para garantizar el ejercicio y goce de los derechos de todos los ecuatorianos

GRACIAS



The word "Lenin" is written in a blue, cursive script font.

