

CIERRE CONVERSATORIO

Buenos días con todos y todas, agradeciendo el espacio que se me ha brindado para cerrar este tan importante webinar, donde hemos contado con la participación de expertos panelistas que han sabido compartir sus conocimientos y experiencias dentro de las funciones que desempeñan en los diferentes sistemas de atención de emergencias a nivel de la región, haciendo énfasis en el accionar profesional que se realiza para brindar ayuda en los incidentes y casos relacionados a violencia contra las mujeres y violencia doméstica.

Importante el mencionar que este evento organizado por la OEA y la presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, al que tengo el gusto de pertenecer, no es una coincidencia que se haya desarrollado en estos días de noviembre, toda vez también hace una referencia a la conmemoración del 25 de noviembre, como el día internacional para la eliminación de la violencia contra la mujer, buscando establecer un hilo conector con la preponderancia del aporte que brindan los Sistemas de Emergencia y Seguridad a la atención de los incidentes de este tipo de violencia, a través de la recepción de las peticiones de ayuda y la coordinación de las diferentes instituciones de respuesta en territorio.

Hemos visto en el transcurso de estos dos días de conversatorio, la relevancia que marca el papel que ejecutan los sistemas de recepción y atención de emergencias en los casos o incidentes relacionados a violencia doméstica o intrafamiliar contra la mujer, así como de los Organismos internacionales como el EENA, NENA, OPS, la misma OEA, entre otros, brindando su soporte y visión global/ internacional, con aportes de buenas prácticas, estudios y publicaciones dentro de la temática, lo que ha permitido y permitirá a la comunidad regional o global en general tomar decisiones y sobre todo acciones de mejora de los centros de atención de emergencia, enfocados en los esfuerzos de brindar su contingente, sus competencias en la erradicación y eliminación de la violencia contra la mujer.

Si bien es cierto, 2 de cada 10 mujeres rompen el silencio y acuden a una llamada de emergencia o acuden a denunciar de su situación, nos hace pensar que los esfuerzos que realizamos los Sistemas de Emergencia y Seguridad, deben ser complementados con la responsabilidad y compromisos de la sociedad, para contribuir a prevenir y reducir el riesgo de vulnerabilidad de las mujeres a ser violentadas. Sin embargo, y ya dentro de la atención de los casos de violencia contra la mujer y violencia doméstica se pudieron identificar varios factores comunes que comparten los Centros de atención de emergencias en la región, como:

- La necesidad de contar con estadística de las diferentes instituciones relacionadas con la temática, Fiscalías, Derechos Humanos y la Sociedad civil organizada, que permita la toma de decisiones.

- La necesidad de usar e incorporar tecnología que apoye a los procesos de atención de este tipo de emergencias, u optimizar las herramientas que mantenemos como Sistemas de Emergencia y Seguridad.
- El contar con procedimientos internos o protocolos que permitan homogenizar la atención a los incidentes de violencia contra la mujer, de forma que se puedan aplicar estrategias o técnicas de atención que no re victimice a la persona que está llamando, que permita la rápida identificación de estos casos, sus diferentes tipos o escenarios, que facilite la ubicación del sitio donde ocurre la emergencia, y permita recabar información relevante para que las instituciones de respuesta puedan brindar un servicio oportuno, y los datos recabados sean de calidad para su posterior tratamiento estadístico, así como de intercambio para los procesos judiciales y de reparación integral.
- La capacitación y sensibilización permanente de los operadores de los Centros, del personal de las instituciones de respuesta, y de las personas actoras de las diferentes instituciones involucradas en la atención de los casos de violencia.
- Mantener un protocolo de primeros auxilios psicológicos para los operadores, debido a que son los primeros en atender y contener a las personas que llaman a pedir ayuda.
- El contribuir con las instancias judiciales, proporcionando información bajo el debido proceso y de forma oportuna de los casos atendidos, para que se pueda dar continuidad a los procesos legales, de forma que los esfuerzos que realizan los Centros en la atención a los casos de violencia también tengan su repercusión positiva en el sector de la justicia con las mujeres víctimas, así como de su reparación integral.
- El intercambio de ideas, experiencias, buenas prácticas, estudios, estadísticas, es decir la necesidad de la interacción permanente periódica con las otras instituciones del Estado y del sector privado.
- La necesidad de contar con Certificados de calidad, debido a la importancia de que los Sistemas de Emergencia y Seguridad guarden parámetros mínimos en común que permitan la mejora continua en sus procesos de atención de emergencias en general.

Importante destacar y considerar lo compartido en el día de hoy, respecto de las llamadas “mudas” o “sin interlocutor”, e involucrarnos como Centros de atención de emergencias, para combatir la violencia contra la mujer con las herramientas de geolocalización que se disponen, desde un enfoque investigativo de este tipo de llamadas, tomando como ejemplo lo ya realizado por el C5i de Aguascalientes.

Así también, respecto de las formas alternativas de reportar y dar seguimiento a las emergencias por violencia de género contra la mujer, destacar de los esfuerzos realizados en Costa Rica a través del INAMU, con el uso de los botones de pánico y su

articulación con el sistema de emergencias en el marco de la coordinación con instancias de validación y seguimiento de estos casos; así como los botones digitales de pánico a través de un aplicativo Smartphone implementado en Salta – Argentina, que tiene además la posibilidad de brindar ayuda psicológica a la par que se atiende el llamado de emergencia por el sistema de emergencias; donde también cuenta con otro sistema implementado en la ciudad, denominado “sistema SUMA”, como otro mecanismo en el que se soportan para el monitoreo de agresores. Todas las atenciones se realizan a través de un departamento multidisciplinario específico para la atención a víctimas de violencia.

Paso a indicar, que también se han identificado retos a superar, dentro de los retos principales se encuentran, que la prestación de servicios de atención de emergencias en casos de violencia contra las mujeres pueda ser ampliado a mujeres en todas sus diversidades, por ejemplo a mujeres en ruralidad que hablen un idioma específico que no sea español; así también, es importante mejorar el detalle de los datos recabados desde las diferentes instituciones involucradas en la temática.

Para finalizar, recordemos siempre que todas las instituciones tenemos la responsabilidad y compromiso de tomar acciones en atender y resolver este tipo de emergencias; sin embargo también, podemos incidir sobre la sociedad, sobre las mujeres, sobre los agresores, mediante campañas comunicacionales coordinadas con las instituciones involucradas, que pueden contar con los Centros de atención de emergencia cuando necesiten de ayuda al atravesar cualquier tipo de violencia, pero que también las mujeres víctimas deben denunciar a las instancias judiciales, lo que permitirá mermar y cortar el círculo de violencia.

Gracias, buenas tardes.

Gary R. Almeida Brito
SIS ECU 911
30 – NOV- 2023