



**Sistemas de Emergencia y Seguridad**  
**Minuta del Primer Conversatorio**  
**Jueves 23 de abril 2020**

**Panelistas:**

- Guiselle Mejía Chavarría, Directora del Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica
- Juan Zapata, Director General del ECU-911 de Ecuador
- Benoit Vivier, Gerente de Asuntos Públicos del EENA

**Intervención:**

- David Pérez Esparza, Titular del Centro de Información Nacional de México

**Temas abordados:**

- I. Medidas implementadas desde los Sistemas de Emergencia y Seguridad para hacer frente al COVID-19
- II. Medidas implementadas desde los Sistemas de Emergencia y Seguridad para proteger al personal
- III. Claves para la comunicación con el público
- IV. Qué se hace frente a las llamadas por violencia doméstica o intrafamiliar
- V. Cómo reducir las llamadas improcedentes o indebidas

**PUNTOS CLAVES**

- ◆ Aumento del volumen de llamadas, incluyendo por violencia doméstica.
- ◆ Creación de una segunda línea de índole informativa y de consulta para descomprimir la línea de emergencia.
- ◆ Necesidad de comunicar de manera sencilla, coherente y consistente, utilizando todos los canales posibles, para llegar a todos los públicos, incluyendo minorías y grupos en situación de vulnerabilidad.
- ◆ Implementación de medidas para proteger al personal de los servicios de emergencia y de medidas para higienizar las instalaciones y los equipos de trabajo.
- ◆ Protocolos interinstitucionales para atender casos de violencia doméstica. Desarrollo de herramientas para que la víctima pueda contactarse con los servicios de emergencia por otros canales y no únicamente por teléfono.
- ◆ Régimen de sanciones y campañas para reducir el mal uso de la línea de emergencia. Clave para reducir los costos y salvar vidas.

## I. ACCIONES PARA LA RESPUESTA

### 1. Desde el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica:

- Aplicación de lineamientos del Ministerio de Salud para identificar casos de COVID-19.
- Lanzamiento del servicio Línea de Atención Ciudadana (LAC-1322) para atender las consultas y las solicitudes de información por parte de la población, reducir el nivel de desinformación y evitar el colapso del 9-1-1. Elaboración de protocolos y procedimientos en un tiempo récord para la gestión y el funcionamiento de la línea 1322.
- Ampliación en un 25% de la capacidad instalada.
- Instalación del Despacho 9-1-1 en el Ministerio de Salud para el seguimiento y documentación de los casos de COVID-19.
- En un par de semanas se dispondrá de un Despacho Psicosocial, liderado por el Ministerio de Salud, con el fin de dar otro servicio de contención a la población, en aquellos aspectos relacionados con las afectaciones a nivel económico y emocional, que en casos extremos pueden generar ideaciones suicidas.

### 2. Desde el ECU-911 de Ecuador:

- Activación del COE (Comité de Operaciones de Emergencia) Nacional y los COE provinciales y cantonales.
- Emisión de 28 resoluciones por parte del COE Nacional para la atención de la emergencia, de estricto cumplimiento para todo el territorio ecuatoriano.
- Grupos de Trabajo y Mesas Técnicas trabajan en protocolos y manuales para la atención de la emergencia en diferentes campos.
- Atención de llamadas referentes a la crisis sanitaria, incluyen: llamadas de emergencias con posible código ESPII, ciudadanos que han roto el cerco epidemiológico, llamadas de emergencia en torno a violencia intrafamiliar (atención inmediata), llamadas por aglomeraciones y relacionadas con el toque de queda, por presuntas estafas y especulación de precios. Además de ello, continúan recibiendo llamadas de emergencias en otras 4 categorías: seguridad ciudadana, gestión de riesgos, tránsito y movilidad y respuestas municipales.
- Asiste con información para casos de aislamiento preventivo obligatorio y coordina el transporte y traslados a otras jurisdicciones.
- En tiempos normales, las llamadas de emergencia por gestión sanitaria representaban 11% del total, ahora constituyen el 33%.
- El número de llamados de emergencia aumentó en un 159%. Para descongestionar el 9-1-1, han creado la línea 171.

### 3. Desde los servicios de emergencia de Europa:

- Activar el uso de líneas de “no emergencia”, a fin de descongestionar la líneas utilizadas específicamente para emergencias. Estas líneas de “no emergencia” son utilizadas para realizar consultas médicas o solicitar información sobre las medidas de confinamiento.
- Aumentar el personal disponible para gestionar llamadas de emergencia por medio de la contratación de estudiantes u operadores retirados.

## II. ACCIONES PARA PROTEGER AL PERSONAL

### 1. Desde el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica:

- División de los/as operadores/as de emergencia en dos centros como medida de mitigación en caso de contagio, y desinfección de las instalaciones.
- Teletrabajo para todo el personal administrativo para minimizar el riesgo de contagio.
- Rigurosidad de las medias sanitarias y de ingreso a las instalaciones.
- Aumento del suministro de implementos de protección y productos de limpieza.
- Instalación de una mesa psicosocial para la contención psicológica del personal.

### 2. Desde el ECU-911 de Ecuador

- Aplicación de medidas de bioseguridad. Diariamente, en cada turno, se entrega el equipo de protección personal (mascarillas, guantes, alcohol en gel), se les toma la temperatura al ingreso a las instalaciones, y se desinfectan las instalaciones y los puestos de trabajo.
- En el marco del estado de emergencia se expidió una resolución para que cada jefe local y coordinador zonal tenga la posibilidad de establecer horarios de trabajo conforme a sus necesidades.
- Aplicación de protocolo de salud ocupacional en el caso de que un/a funcionario/a presente síntomas. Esa persona entra en aislamiento preventivo obligatorio.
- Medidas de bioseguridad también se aplican a los ómnibus que realizan los traslados de las personas que salen del aislamiento preventivo obligatorio.

### 3. Desde los sistemas de emergencia de Europa:

- Medidas para limitar el contacto entre operadores: optimización de la rotación y de la ergonomía; uso del teletrabajo y prohibición de las visitas externas.
- Prever planes de contingencia en caso de que algún miembro del personal dé positivo por COVID-19.

## III. COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

### 1. Desde el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica:

- Habilidadación del servicio de traducción simultánea en Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO), en coordinación con el Centro Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), con el fin de que las personas con discapacidad auditiva puedan informarse sobre el COVID-19 y presentar emergencias al 9-1-1.

### 2. Desde los sistemas de emergencia de Europa:

- Los mensajes al público deben ser entendidos por todos; deben ser sencillos, concisos y coherentes en el tiempo. El público-objetivo debe incluir las personas con discapacidad auditiva o visual, y minorías lingüísticas.

- Deben utilizarse todos los canales disponibles para que los mensajes lleguen a los diferentes públicos (medios digitales, televisión y radio, redes sociales, tecnologías de alerta en los móviles, apps, sitios web, SMS).

#### **IV. VIOLENCIA DOMÉSTICA O INTRAFAMILIAR**

##### **1. Desde el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica:**

- El confinamiento, aunado a las dificultades económicas, contribuye al aumento de los casos de violencia doméstica.
- En 2019 se registró un promedio diario de 209 incidentes de violencia familiar; en lo que va del 2020, el promedio diario es de 310 incidentes.
- Protocolo vigente para la atención de estos casos, el cual prevé la intervención policial inmediata para atender el tema de seguridad, interviene la Cruz Roja en los casos que hubieren personas heridas, y tanto el Patronato Nacional de los Niños como el Instituto Nacional de las Mujeres atienden a las personas víctimas.
- Pronto estarán habilitando un aplicativo silencioso con el fin de que las víctimas puedan acceder a los recursos disponibles y contactarse con los servicios de emergencia. La aplicación brindará un mecanismo discreto de denuncia y solicitud de ayuda.

##### **2. Desde el ECU-911 de Ecuador:**

- Tienen un promedio diario de 258 llamadas por violencia doméstica, pero hay un subregistro de este tipo de casos.
- Aplicación de protocolo interinstitucional.
- Al ser llamadas sensibles, el/la evaluador/a tiene que estar debidamente capacitado para atender este tipo de llamadas. Se realizaron capacitaciones a 70 multiplicadores en primeros auxilios psicológicos, psicología aplicada, derechos humanos, comunicación asertiva, empatía. Estas capacitaciones se han replicado, alcanzando un total de 2.500 funcionarios/as capacitados/as.
- Una vez que se declara una alerta por este tema, el despacho del recurso es inmediato. Se presenta personal de la Policía Nacional o del Ministerio de Salud Pública, y se cierra el círculo con las entidades que son de protección de derechos, para que las víctimas reciban atención psicológica o se las pueda llevar a centros de acogida.
- El ECU-911 está analizando la posibilidad de que puedan recibir los pedidos de emergencia vía mensaje de texto porque pedir ayuda en una situación de encierro, en convivencia con el agresor, se torna más difícil.

##### **3. Desde los sistemas de emergencia de Europa:**

- Previo a la declaración de la pandemia, en la mayoría de los países ya existía un número de atención de llamadas para casos de violencia doméstica o intrafamiliar.
- Las autoridades de países como Bélgica, Francia y España previeron un aumento de las llamadas de este tipo, a raíz de las medidas de confinamiento. Consecuentemente, intentaron reforzar el número de personas que pueden gestionar esas llamadas, y ampliar los canales de comunicación para que las víctimas de violencia intrafamiliar o doméstica

podieran contactar a los servicios de emergencia. Un ejemplo es la recepción de las emergencias por mensaje de texto.

#### **4. Desde el Centro de Información Nacional de México:**

- Se está desarrollando protocolo para la protección de mujeres y grupos vulnerables.
- Reporte publicado donde se presentan los llamados recibidos por todo tipo de violencia, incluyendo violencia de género. Es utilizado por la Policía y servicios sociales.
- Estrategia de “des-policiar” la respuesta, y darle un mayor rol al “softpower” de asistentes sociales, psicólogos, etc.

### **V. MAL USO DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA**

#### **1. Desde el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica:**

- El mal uso de la línea de emergencia no está tipificado como delito pero quien haga uso indebido del 9-1-1 recibe una multa administrativa.
- Dos tipos de llamadas no deseadas a la línea de emergencia:
  - i. Las llamadas indebidas o maliciosas que son objeto de una multa. A través de un proyecto de ley, que toma como ejemplo el modelo ecuatoriano, se están proponiendo penas más severas como la eliminación del IP del teléfono del cual se realizó la llamada.
  - ii. Las llamadas erróneas, que se dan como resultado de la marcación por default o involuntaria. Estas llamadas también tienen un costo para el Sistema de Emergencias. Para reducir el número de este tipo de llamadas, se realizó una campaña por medio de la cual se le dejaba a la persona un mensaje de concientización. La campaña fue efectiva y buscan replicarla.
- Estos tipos de llamadas implican un uso ineficiente de recursos públicos y pone en riesgo la vida de las personas que realmente están sufriendo una emergencia.

#### **2. Desde el ECU-911 de Ecuador:**

- Dos tipos de normativa:
  - i. El Código Integral Penal sanciona con 15 a 30 días de detención a quienes hacen un mal uso de la línea.
  - ii. ARCOTEL, el ente regulador de las telecomunicaciones, implementa la suspensión de la línea telefónica a la tercera reincidencia. Entre enero y marzo se suspendieron 35.500 líneas aproximadamente.
- ECU-911 solicitó ante el COE Nacional que durante la emergencia por el COVID-19 se apliquen las mismas sanciones que se utilizan para quienes no acatan el toque de queda. La primera llamada llevaría una multa de USD 100, la segunda USD 400 y, a la tercera vez, la persona sería detenida por entre 15 a 30 días. Las multas se cargarían a la cuenta telefónica del infractor, a partir del mes de agosto.

- El mal uso de la línea asciende al 49%, lo cual se traduce en aproximadamente 720.000 llamadas indebidas. Esto significa que de cada 10 llamadas, 5 aproximadamente son por mal uso de la línea. En términos económicos, el mal uso le cuesta al ECU 9-1-1 aproximadamente USD 1.400.000.

### **3. Desde el Centro Nacional de Información de México**

- Presentarán próximamente un documento técnico con 15 medidas estratégicas para mitigar las llamadas denominadas “improcedentes”, que incluyen las de broma y las equivocadas. Ha tomado como referente el modelo ecuatoriano. Buscan reducir en un 60 a 70% el número de llamadas improcedentes. El costo de estas llamadas es elevado desde el punto de vista humano y económico.