

# SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

## SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIONES

### DIRECCIÓN NACIONAL DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

# INFORME SIS ECU 911 - OEA PROTOCOLO GUÍA HEMISFÉRICO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS NACIONALES DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD EN LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA OEA

**Mayo- Julio 2020**

## ANTECEDENTES

En la séptima reunión de ministros en materia de seguridad pública de las Américas (MISPA VII), realizada en Quito los días, 30 y 31 de octubre de 2019, entre las recomendaciones para el fortalecimiento de la cooperación internacional en materia de seguridad pública en la prevención y lucha contra la delincuencia, se elige al Ecuador para la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre los Servicios de Emergencia y Seguridad.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el documento oficial de la OEA, en donde como institución el Servicio Integrado de Seguridad - SIS ECU 911 tiene varios compromisos compartidos, entorno a los que se ha venido realizando diferentes acciones que evidencian el trabajo coordinado en pro del adecuado cumplimiento de estos.

Siendo el más relevante la elaboración del "Protocolo Guía para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA", conjuntamente con el Departamento de Seguridad pública de la OEA, ya que este instrumento tiene como objetivo ser la guía para que los países miembros de la OEA logren una concepción de un Sistema de Emergencia para aquellos países que todavía no lo tienen, y para los países que ya cuentan con un Sistema de Emergencias, sirva como un insumo para el fortalecimiento de su institucionalidad.

En este sentido, el Director General del SIS ECU 911 y presidente del Grupo Técnico Subsidiario, promueve la conformación de un equipo técnico para realizar las acciones y coordinaciones necesarias para el desarrollo del Protocolo en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

## OBJETIVO

El objetivo de este informe es presentar los avances y coordinaciones realizadas en torno a la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y

Seguridad en los Estados Miembros de la OEA, en coordinación con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

## DESARROLLO

- **Actividades de coordinación desarrolladas entre el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el Servicio Integrado de Seguridad ECU911.**

### Actividades del mes de Mayo de 2020

Con la finalidad de continuar con el trabajo realizado en los meses de febrero, marzo y abril del presente año, periodo que correspondía a la preparación y organización entre el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el SIS ECU 911 para la construcción del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA, en este sentido se han generado varias reuniones para definir la hoja de ruta para la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico.

En el mes de mayo del presente año, el Departamento de Seguridad Pública de la OEA comunicó que al estar a cargo de la elaboración de los conversatorios regionales entorno al COVID 19, se retomará la coordinación para la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA en el mes de junio de 2020.

### Actividades del mes de Junio de 2020

- **Asignación de Capítulos**

En relación a los compromisos asumidos en las reuniones del mes de abril del presente año, se realizó una video conferencia el día 19 de junio de 2020, entre el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, quien mostró una presentación detallada sobre cada etapa y procedimiento a seguir para la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA, así como de las fechas propuestas y los temas que son puestos a consideración al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Para el desarrollo de la construcción del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA, se definió los capítulos que formarían parte de este documento y se estableció la colaboración de varios países que tienen la experiencia con el manejo administrativo y operativo de los servicios de emergencia, a continuación se detalla la designación de los capítulos para los países que han generado el compromiso y colaboración para esta actividad:

<b>NÚMERO DE CAPITULO</b>	<b>NOMBRE DEL CAPÍTULO</b>	<b>PAÍS RESPONSABLE</b>
<b>I</b>	Creación y Establecimiento	Sistema de Emergencia 911 de Costa Rica.
<b>II</b>	Visión y Planificación Estratégica	Sistema de Emergencias 911 de República Dominicana.
<b>III</b>	Diseño del Sistema	Sistema de Emergencias 911 de República Dominicana.
<b>IV</b>	Gestión Integral de los Sistemas de Emergencia y Seguridad	Centro Nacional de Información de México.
<b>V</b>	Gestión de Llamadas e incidentes	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
<b>VI</b>	Gestión de Recursos Humanos	Sistema de Emergencia 911 de Paraguay
<b>VII</b>	Gestión de pruebas para procesos judiciales	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
<b>VIII</b>	Seguridad	Sistema Único de Manejo de Emergencias 911 de Panamá
<b>IX</b>	Relaciones Institucionales, Comunicación y Prensa	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
<b>X</b>	Transparencia y	Sistema de Atención a

	Rendición de Cuentas	Emergencias 911 República Dominicana
--	----------------------	---

**- Presentación de las etapas de trabajo por parte del Departamento de Seguridad Pública de la OEA**

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, indicó que el proceso de construcción del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA se desarrollará desde la última semana del mes de junio 2020 hasta mediados de mayo 2021, el mismo que contará con un total de 8 etapas, que se muestran a continuación:

**Etapa 1. Planificación (Junio-julio 2020)**

La etapa de planificación durará todo el mes de julio. Durante dicho mes, los sistemas de emergencia y seguridad involucrados en esta iniciativa, y el Departamento de Seguridad Pública, deberán hacer los arreglos internos necesarios para cumplir con las responsabilidades asumidas, en términos de personal y plazos de entrega.

Durante este mes se llevarán a cabo reuniones virtuales con cada equipo para revisar y ajustar los temas y sub-temas de la propuesta de estructura/índice del Protocolo/Guía.

**Etapa 2. Redacción (Agosto –septiembre 2020)**

Los equipos tendrán dos meses para presentar el primer borrador del/de los capítulo/s seleccionados para su redacción. La fecha límite para la entrega del primer borrador es el viernes 2 de octubre.

**Etapa 3 Revisión (Octubre-diciembre 2020)**

Una vez entregado el primer borrador, iniciará la etapa de revisión. La misma tendrá una duración de aproximadamente tres meses. Se llevará a cabo a través de dos procesos. Un proceso de revisión inter-pares, y otro proceso de revisión por un experto externo. Durante esta etapa habrá una dinámica de ida y vuelta entre estas diferentes instancias hasta llegar a la entrega del borrador final el viernes 18 de diciembre.



#### **Etapa 4. Validación (Enero-febrero 2021)**

Para esta etapa se conformará un Consejo de Validación integrado por al menos tres personas, ya sea a título personal o institucional.

Estas personas tendrán aproximadamente 1 mes para leer y revisar el documento. Durante la semana del 25 al 29 de enero se llevará a cabo una serie de reuniones (virtuales o presenciales), para que el Consejo de Validación puede hacer una devolución a los/as redactores/as de los capítulos, con sus comentarios y sugerencias.

Una vez finalizada la retroalimentación, cada equipo revisará los aportes recibidos y hará los cambios que considere pertinentes y válidos. El resultado de ese trabajo desembocará en la entrega de los borradores finales validados. La fecha límite para su entrega será el viernes 26 de febrero de 2021.

#### **Etapa 5. Edición (Marzo 2021)**

Con los borradores finales validados, comenzará la etapa de edición, durante la cual se realizarán los últimos ajustes y retoques al texto. Las versiones finales de los capítulos, deberán estar listas, a más tardar, para el viernes 2 de abril de 2021.

#### **Etapa 6. Traducción (Abril –mayo 2021)**

Las versiones finales de los capítulos serán enviadas para su traducción al inglés.

#### **Etapa 7. Etapa de Diseño, Diagramación e Impresión**

Por ser este el primer documento del GTS-SES, y dada su relevancia por los contenidos que brindará a la Comunidad SES y a otras audiencias de interés, se espera poder armar una publicación tanto impresa como en versión digital. Se estipula que la publicación del Protocolo/Guía estará lista para su presentación y difusión el día viernes 14 de mayo de 2021.

#### **Etapa 8. Presentación y Difusión (Mayo 2021)**

Para esta etapa se coordinará una serie de acciones generales y focalizadas de comunicación y prensa para dar a conocer y difundir el Protocolo/Guía entre diversas audiencias.

Con el procedimiento establecido para la elaboración de los capítulos se mantendrán reuniones de planificación con los Sistemas de Emergencias y Seguridad a cargo de la elaboración de los mismos, en el mes de julio, de las que serán parte el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

#### - **Actividades del mes de julio del 2020**

Una vez validada la hoja de ruta para la construcción del Protocolo Hemisférico entre el DSP-OEA y el SIS ECU911, se mantiene una reunión internacional con todos los países que son responsables de la elaboración de los capítulos, con la finalidad de que todos conozcan la hoja de ruta.

El 01 de julio del presente año, el DSP de la OEA, convocó a la reunión internacional mediante video llamada a la que asistieron:

1. Marco Garnica Montenegro, Subdirector Técnico de Doctrina SIS ECU 911.
2. Guillermo Moncayo, Director Interino del Seguridad Pública de OEA
3. Karen Bozicovich, Información y Comunicación de Seguridad Pública de OEA
4. Juan Carlos Fonseca, Director Nacional de Coordinación Interinstitucional SIS ECU911
5. Alfredo Redondo, Director de Tecnología y Comunicación, 911-República Dominicana
6. Lourdes Florentino, Directora Planificación y Desarrollo - Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 - República Dominicana
7. Mariel Ledesma, Directora de Comunicaciones, 911- República Dominicana
8. Mabel Díaz, Directora de Procesamiento de Datos, Análisis y Gestión de Información. Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1. República Dominicana
9. Carlos Román, Servicio Técnico, 911-Paraguay
10. Javier Barrios, Analista de la Dirección de Cooperación Internacional, 911- Panamá-Ministerio de Seguridad Pública

11. Hernán Salgado, Subdirector de Oficina en el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública-México.
12. Celia Gómez, Especialista de Regulatorio de Emergencias SIS ECU 911
13. Casandra Arciniegas Especialista de Coordinación Interinstitucional SIS ECU 911.
14. Johnny Hidalgo González, Coordinador Logística Operativa 911-Costa Rica
15. Juana Mudarra, delegada de la Misión Permanente de Panamá ante la OEA en la comisión de Seguridad Hemisférica
16. Anabel Vintimilla, Analista de Coordinación Interinstitucional, SIS ECU 911.

Guillermo Moncayo, Director Interino del Departamento de Seguridad Pública de la OEA, realizó una introducción sobre el origen de la construcción del Protocolo Hemisférico e informó el avance del proceso hasta la presente fecha.

El DSP de la OEA, destacó la importancia de la creación del documento que permitirá a los países miembros de OEA, tener una base sobre los Sistemas de Emergencias existentes, para los países que aún no cuentan con este servicio y también generar nuevos conocimientos para los países que ya cuentan con algún Sistema de Emergencias y se expresó que la coyuntura entorno a la pandemia que sacude a todo el mundo, muestra que es el momento indicado para la elaboración del Protocolo Hemisférico.

El SIS-ECU 911, a cargo de la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario, detalló los antecedentes en función de la reunión con la MISPA VII, y los beneficios que va a generar la construcción del Protocolo Hemisférico en la región.

Igualmente, agradeció el apoyo de los países involucrados en la creación del documento y exaltó que el trabajo mancomunado permitirá el resultado esperado.

El DSP de la OEA, informó que el Protocolo Hemisférico cuenta con 10 capítulos y los Sistemas de Emergencia de la región son los encargados de redactarlos; en continuidad con la presentación realizada por el DSP de la OEA, se detallan las etapas, las fechas y los objetivos de



cada una de ellas, con la intención que el documento tenga una hilaridad en cada capítulo.

De acuerdo a la fase de Planificación el DSP de la OEA y los países integrantes en la construcción del Protocolo Hemisférico establecen que es necesario:

- Mantener las reuniones de planificación con los Sistemas de Emergencias y Seguridad a cargo de la elaboración de los capítulos, para revisar los índices, temas y subtemas.
- Definir la forma de Guardar los documentos en el Drive, para que sea de fácil búsqueda y continuidad en la elaboración, así como crear los accesos para los contactos responsables.
- Establecer los lineamientos generales de la elaboración del documento, con el objetivo de tener una misma perspectiva, sobre cómo debe funcionar un servicio de emergencia.
- Estilos de redacción, para que sea de forma didáctica, ejecutiva y aplicable sobre el Sistema de Emergencia y Seguridad.
- Calendarización y Entregables.

**Coordinaciones y participación en el asesoramiento de los temas y sub temas del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA por parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 y el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.**

Durante el mes de julio se llevaron a cabo varias reuniones conjuntas con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA en las que se brindó un acompañamiento técnico a los Sistemas de Seguridad de seis países que serán parte de la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA, como se muestra a continuación:

SISTEMA DE EMERGENCIA REGIONAL	FECHAS DE LAS REUNIONES	TEMA
Sistema-911 República Dominicana	08-07-2020	Reunión de Planificación para revisión de

		capítulos temas y subtemas.
<b>Sistema-911Costa Rica</b>	09-07-2020	Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas
<b>Centro Nacional de Información de México.</b>	09-07-2020	Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas
<b>Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.</b>	10-07-2020	Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas
<b>Sistema de Emergencia 911 de Paraguay</b>	10-07-2020	Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas
<b>Sistema Único de Manejo de Emergencias 911 de Panamá</b>	14-07-2020	Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas

Todas las reuniones realizadas con los diferentes países fueron entorno a revisar los temas y subtemas de cada uno de los capítulos, del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.

- **Actividades de coordinación interna del Servicio de Seguridad ECU911 para el desarrollo de los capítulos asignados.**

Posterior a la reunión en la que asistieron los países responsables de la elaboración de los capítulos, el SIS ECU 911 realizó reuniones internas de coordinación y planificación con las diferentes áreas de la institución responsables de la construcción de los tres capítulos que le corresponden al SIS ECU 911, enumerados a continuación:

1. Capítulo V. Gestión de Llamadas e incidentes: Servicio.
2. Capítulo VII. Gestión de pruebas para procesos judiciales.
3. Capítulo IX. Relaciones Institucionales, Comunicación y Prensa.

El 9 de julio del 2020 se llevó a cabo la reunión entre los equipos técnicos del DSP de la OEA y el SIS ECU 911 donde se abordaron los temas y subtemas propuestos para los capítulos V, VII y IX, en esta reunión se explicó el enfoque de cada uno de los temas y subtemas propuestos para los capítulos.

Con relación al capítulo IX, Relaciones Institucionales, Comunicación y Prensa, se define eliminar varios numerales por cuanto los mismos temas serán abordados en el capítulo I que corresponde a Costa Rica.

Como compromiso de la reunión se estableció, realizar los cambios sugeridos por parte del DSP de la OEA, en los tres capítulos del Protocolo Hemisférico y remitir a los participantes el documento definitivo; para ello el SIS ECU 911, realizó una reunión interna para estructurar los temas y subtemas de los capítulos correspondientes a las diferentes áreas de la institución.

En este sentido, se desarrolló una reunión interna el día lunes 13 de julio del 2020, en la que se incluye a la Dirección de Asesoría Jurídica para tratar dos puntos fundamentales:

1. Precisar los temas y subtemas finales de los 3 capítulos que tenemos como responsabilidad institucional (V-VII-IX).
2. Definir los actores de las diferentes áreas del SIS ECU que serán involucrados en este proceso.

La DNRE, realizó una introducción sobre los antecedentes y los acuerdos con el DSP de la OEA, a fin de poner en conocimiento a la Dirección de Asesoría Jurídica del SIS ECU 911.

Las Direcciones Nacionales del SIS ECU 911 realizan la revisión uno a uno de los capítulos, haciendo sus observaciones y/o comentarios para pulir los temas y subtemas de acuerdo a los criterios técnicos y jurídicos.

Después de la revisión con las diferentes áreas se llega a un consenso en torno a los temas y subtemas de los tres capítulos.

Con respecto a los actores de las diferentes áreas del SIS ECU que deberán ser involucrados en el proceso, se define lo siguiente:

Número de capítulo	Nombre del Capítulo	Áreas del SIS ECU 911 responsable
<b>Capítulo número V</b>	Gestión De Llamadas E Incidentes	STO, DNO, DNAD, DSPC.
<b>Capítulo número VII</b>	Gestión De La Información Que Genera El Servicio De Emergencias	DAJ
<b>Capítulo número IX</b>	Relaciones Institucionales, Comunicación Y Prensa	DNCS

Con la intención de continuar con la etapa de redacción el Subdirector General, Subrogante remite un oficio a las diferentes áreas del SIS ECU 911 encargadas de la elaboración y el seguimiento de éste proceso, con oficio Nro. SIS-SG-2020-0094-M de fecha 22 de julio del 2020, en el que se pone a conocimiento que *“dentro del proyecto de elaboración del Protocolo/ Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia en los Países de las Américas es necesario contemplar las diferentes etapas y fechas de cumplimiento frente a la OEA y los países que conformamos el equipo técnico de elaboración de este documento”*; en el mismo se adjunta la hoja de ruta interna para la elaboración de los capítulos (V, VII, IX), que incluye las áreas responsables, plazos y actividades a realizar, así como los temas y subtemas validados a ser desarrollados, y los lineamientos para la elaboración de los mismos.

Según la siguiente hoja de ruta interna:

<b>HOJA DE RUTA PROTOCOLO GUÍA HEMISFÉRICO PARA SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD</b>		
<b>CAPÍTULOS ECUADOR- SIS ECU911- V-VII-IX</b>		
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>13/07/2020</b>	Definición De Temas Y Subtemas	ECU 911, OEA
<b>12/08/2020</b>	Entrega Primer Avance De Los Capítulos V-VII-IX	DNO, DNCI, DSPC, DIRCOM
<b>13/08/2020</b>	Reunión Para Verificación, Análisis Y Observaciones Del Primer Avance De Los Capítulos V-VII-IX	DNRE
<b>14/08/2020</b>	Subir Información De Avance Al DRIVE	DNCI
<b>14/09/2020</b>	Entrega Segundo Avance De Los Capítulos V-VII-IX	DNO, DNCI, DSPC, DIRCOM
<b>15/09/2020</b>	Reunión Para Verificación, Análisis Y Observaciones Del Segundo Avance De Los Capítulos V-VII-IX	DNRE
<b>16/09/2020</b>	Subir Información De Avance Al DRIVE	DNCI
<b>05/10/2020</b>	Entrega De Documento Trabajado Por El SISECU911 Al Departamento De Seguridad Pública De La OEA.	ECU 911
<b>06/10/2020</b>	Revisión Del Documento Trabajado Por El SISECU911 Por Parte Del Comité De Expertos.	ECU 911, OEA, COMITÉ EXPERTOS

Una vez finalizada la primera etapa de planificación en la que se ha definido cronogramas, acciones y los participantes responsables de la elaboración del Protocolo Hemisférico; nos encontramos en una segunda etapa que corresponde a la redacción del documento, misma que cuenta con un tiempo establecido en la hoja de ruta interna del SIS ECU 911, así como en los plazos señalados en los lineamientos Generales y Planificación remitida por el DSP de la OEA.

## CONCLUSIONES

- El trabajo de planificación desarrollado por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA en coordinación con el Servicio Integrado de Seguridad ECU911, ha sido socializado y acogido por los estados miembros comprometidos en la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA y se ha empezado con el desarrollo del mismo en cada uno de estos países.
- El asesoramiento técnico realizado por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 ha permitido delinear con mayor detalle la elaboración de los capítulos, temas y subtemas asignados a los países colaboradores.
- Se mantiene la comunicación y coordinación permanente entre por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 con los países que se comprometieron en el desarrollo del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA para solventar criterios o dudas en diferentes temas o subtemas.

## RECOMENDACIONES

- Continuar trabajando y apoyando de manera coordinada al Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 con la finalidad de lograr la ejecución de la planificación propuesta para la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.



<b>Elaborado:</b> Mgs. Cassandra Arciniegas Especialista Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional.	
<b>Revisado:</b> Ing. Juan Carlos Fonseca Director Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional	
<b>Aprobado:</b> Mgs. Bolívar Tello Subdirector Técnico de Operaciones	
<b>Aprobado:</b> Lcdo. Marco Vinicio Garnica Montenegro, Subdirector Técnico de Doctrina.	

