

# 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

**Agosto- Diciembre 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, denominado "Recomendaciones de Quito para el fortalecimiento de la Cooperación Internacional en materia de Seguridad Pública en la prevención y lucha contra la Delincuencia", en donde como institución el Servicio Integrado de Seguridad - SIS ECU 911 tiene varios compromisos compartidos, mismos que se citan a continuación:

1. El Grupo de Trabajo Técnico Subsidiario está encargado de acordar, como documento inicial para el establecimiento y fortalecimiento de los servicios de emergencia de la región, la estructura de índice del "Protocolo-Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA".
2. Encomienda al Departamento de Seguridad Pública que elabore una planificación para el trabajo del Grupo Técnico Subsidiario sobre los Servicios de Emergencia y Seguridad que incluya, entre otros objetivos, finalizar el documento "Protocolo-Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA".
3. Establece el 11 de febrero de cada año como el "Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias".

4. Solicita a los Estados Miembros a que envíen al Departamento de Seguridad Pública información de contacto e institucional sobre sus respectivos servicios de emergencia y seguridad.

En este sentido el SIS ECU 911 ha venido realizando durante el presente año diferentes acciones que evidencian el trabajo coordinado en pro del adecuado cumplimiento de compromisos institucionales.

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 Servicio de Emergencia y Seguridad para aquellos países que todavía no lo tienen, y para los países que ya cuentan con un Servicio de Emergencias y Seguridad, 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 multidisciplinario para realizar las acciones y coordinaciones necesarias para el desarrollo del Protocolo Guía en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

## OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar a conocer todas las acciones, coordinaciones y actividades desarrolladas por parte del equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911 en el proceso de 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 eventos relevantes de los que ha sido parte este Servicio como resultado del adecuado relacionamiento 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.**

### Etapa 2. Redacción (Agosto –Septiembre 2020)

#### Actividades Relevantes del mes de Agosto

Con la finalidad de continuar con el trabajo realizado en los meses de mayo, junio y julio del presente año, desde el mes de agosto ya con la hoja de ruta establecida por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, se trabajó conjuntamente en los lineamientos generales y planificación para todos los países Estados Miembros de la OEA que son parte del proceso de elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad.

Esta planificación tienen diversos aspectos entre los más relevantes están:

Puntos focales en cada uno de los seis países que son parte de la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico, como se muestra a continuación:

Capítulo	Sistema	Punto de contacto
1. Creación y establecimiento	Sistema Nacional de Emergencias 911 de Costa Rica	Johnny Hidalgo <a href="mailto:jhidalgo@911.go.cr">jhidalgo@911.go.cr</a>
2. Visión y planificación estratégica	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana	Lourdes Florentino <a href="mailto:Lourdes.Florentino@911.gob.do">Lourdes.Florentino@911.gob.do</a>
3. Diseño del Sistema	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana	Lourdes Florentino <a href="mailto:Lourdes.Florentino@911.gob.do">Lourdes.Florentino@911.gob.do</a>

4. Gestión integral de los Sistemas de Emergencia y Seguridad	Centro Nacional de Información de México	Hernán Salgado hemansalgados@gmail.com
5. Gestión de llamadas e incidentes	ECU-911	Gary Almeida Gary.Almeida@ecu911.gob.ecu
6. Gestión de los Recursos Humanos	Sistema de Emergencias 911 de Paraguay	Carlos Román Carloseroman11984@gmail.com
7. Gestión de la información	ECU-911	Celia Gómez Celia.Gomez@ecu911.gob.ecu
8. Seguridad	Sistema Nacional de Emergencias de Panamá	Javier Barrios jbarrios@minseg.gob.pa
9. Relaciones institucionales, comunicación y prensa	ECU-911	Cassandra Arciniegas Cassandra.Arciniegas@ecu911.gob.ecu
10. Transparencia y rendición de cuentas	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana	Lourdes Florentino Lourdez.Florentino@911.gob.do

Lineamientos entorno al proceso de revisión entre pares de cada uno de los diez capítulos que contempla el Protocolo Guía Hemisférico, lo que permitió un documento validado por cada uno de los servicios de emergencias pero también aportó una perspectiva diferente a cada capítulo.

En el mes de agosto del presente año, el Departamento de Seguridad Pública de la OEA solicitó la colaboración del SIS ECU 911 en el proceso de elaboración de una parte del capítulo número I denominado " Creación y establecimiento " mismo que se encontraba a cargo del 911 de Costa Rica, de esta manera la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional elaboró y remitió un documento con diversos temas y subtemas planteados y desarrollados desde la perspectiva de un Servicio de Emergencia y Seguridad, en este mismo mes se mantuvieron reuniones técnicas tanto con el equipo del 911 de Costa Rica como con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y por parte del SIS ECU 911 se dio una retroalimentación de lo desarrollado en el capítulo en mención, en tanto el 911 de Costa Rica agradeció el apoyo técnico brindado y se colocó el nombre de nuestra institución como colaborador en el desarrollo de ese capítulo.

De igual manera las diferentes áreas del SIS ECU 911 a cargo de la elaboración de los tres capítulos del Protocolo Guía Hemisférico (V-XII-IX), han realizado el siguiente trabajo como se muestra a continuación:

NÚMERO DE CAPÍTULO	NOMBRE DEL CAPÍTULO	ÁREA RESPONSABLE
V	Gestión de Llamadas e incidentes	Dirección Nacional de Operaciones
VII	Gestión de pruebas para procesos judiciales	Dirección Nacional de Asesoría Jurídica
IX	Relaciones Institucionales, Comunicación y Prensa	Dirección Nacional de Comunicación Social

Desarrollaron la primera versión de los capítulos asignados, tomando en consideración los lineamientos y recomendaciones emitidos por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA. El 25 de agosto se procedió a registrar en el DRIVE de la OEA la primera versión de los capítulos V- VII- IX.

El proceso de obtener un primer borrador de los capítulos, conllevó varias reuniones técnicas internas en donde por parte del equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911, se apoyó mediante la revisión, sugerencias y observaciones al desarrollo del primer borrador.

### **Actividades Relevantes del mes de Septiembre de 2020**

#### **- Elaboración segunda versión de los Capítulos**

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, en el mes de septiembre las diferentes áreas del SIS ECU 911 trabajaron en una segunda versión de cada capítulo la misma que tomó en consideración las diferentes observaciones y sugerencias para que cada uno de los capítulos llegue a ser concreto, técnico y cumpla con la finalidad de ser una herramienta guía para todos los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región y el Caribe.

Después de la aprobación y validación interna el día 16 de septiembre se contó con una segunda versión mejorada de los capítulos V-VII-IX y se

procedió a subir al DRIVE de la OEA, cada uno de estos, dando cumplimiento a los plazos y lineamientos asignados para esta etapa del proceso.

### **Etapa 3 Revisión (Octubre-Diciembre 2020)**

- **Actividades Relevantes de los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre**
- **Proceso de revisión inter - pares.**

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, indicó que el proceso de revisión del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA se desarrollará de dos maneras, la primera que se dio en el trimestre que comprendió los meses de Octubre a Diciembre en donde la revisión se desarrolló inter pares; es decir todos los Servicios de Emergencia y Seguridad que son parte de la elaboración de los diez capítulos revisaron los capítulos uno por semana con la responsabilidad de subirlos al DRIVE de la OEA. Este tipo de revisión fue importante para conocer la perspectiva de todos los servicios de emergencia que son parte de este proceso, y para que el documento en su totalidad cuente con la validación de todos los actores .

A continuación se muestra de manera gráfica como se desarrolló esta etapa de revisión inter pares, de acuerdo a la calendarización del DSP de la OEA y SIS ECU911:

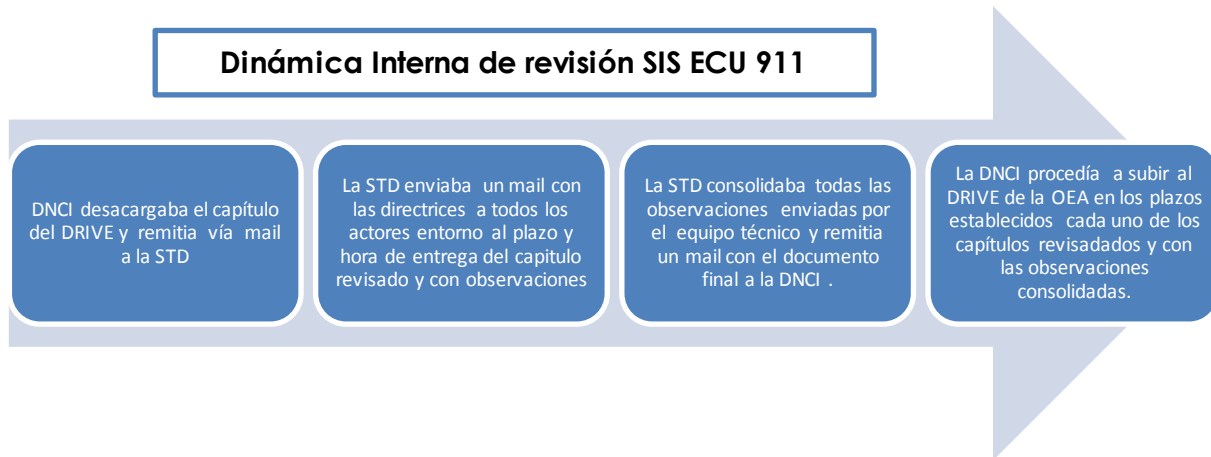


Capítulos	REVISORES					
	Sistema Nacional de Emergencias 911 Costa Rica	Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 República Dominicana	Centro Nacional de Información México	Servicio Integreado de Seguridad SIS ECU-911	Sistema de Emergencias 911 Paraguay	Sistema Nacional de Emergencias Panamá
I		5 - 9 oct 2020	5 - 9 oct 2020	5 - 9 oct 2020	5 - 9 oct 2020	5 - 9 oct 2020
II	12-16 oct 2020		12-16 oct 2020	12-16 oct 2020	12-16 oct 2020	12-16 oct 2020
III	19-23 oct 2020		19-23 oct 2020	19-23 oct 2020	19-23 oct 2020	19-23 oct 2020
IV	26-30 oct 2020	26-30 oct 2020		26-30 oct 2020	26-30 oct 2020	26-30 oct 2020
V	02-06 nov 2020	02-06 nov 2020	02-06 nov 2020		02-06 nov 2020	02-06 nov 2020
VI	09-13 nov 2020	09-13 nov 2020	09-13 nov 2020	09-13 nov 2020		09-13 nov 2020
VII- IX	16-20 nov 2020	16-20 nov 2020	16-20 nov 2020		16-20 nov 2020	16-20 nov 2020
VIII	30 nov - 04 dic 2020	30 nov - 04 dic 2020	30 nov - 04 dic 2020	30 nov - 04 dic 2020	30 nov - 04 dic 2020	
X	23-27 nov 2020		23-27 nov 2020	23-27 nov 2020	23-27 nov 2020	23-27 nov 2020

**Fuente:** Departamento de Seguridad Pública de la OEA

Es importante mencionar que cada uno de los países adoptaron su propia dinámica interna a fin de dar cumplimiento al proceso de revisión, teniendo en cuenta que son varios actores los que participan por cada uno de los Servicios de Emergencia y Seguridad. Por parte de nuestra institución se adoptó la siguiente dinámica interna, propuesta por la Subdirección Técnica de Doctrina:





**Fuente:** DNCI – 2020

La dinámica descrita y aplicada en nuestra institución permitió cumplir con los plazos y lineamientos establecidos por la OEA, es importante mencionar el apoyo profesional que se recibió por parte de cada una de las áreas involucradas en este proceso, su alto nivel técnico y experiencia fue vital para cumplir con éxito esta etapa de revisión de cada uno de los capítulos que serán parte del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.

- **Proceso de Planificación y coordinación diversos temas con el DSP de la OEA Diciembre 2020**

Después de dar cumplimiento a la etapa de revisión, por parte del Departamento de Seguridad Pública de la OEA se solicitó mantener una reunión técnica con el equipo del SIS ECU 911 para abordar las siguientes temáticas:

1. Capítulo 8 del Protocolo Guía Hemisférico
2. 2da. Etapa de Revisión
3. Nueva etapa del proceso de construcción del Protocolo Guía Hemisférico (Comité de Validación de Expertos)
4. Evento NENA 2021

Después de varias coordinaciones la reunión se desarrolló de manera virtual el día 3 de diciembre a las 10.00 AM, mediante la plataforma Webex, a la misma asistieron:

## SIS ECU 911- ECUADOR

- Marco Garnica Subdirector Técnico de Doctrina
- Celia Gomez Especialista de Regulatorio en Emergencias
- Gary Almeida Director Nacional de Regulatorio en Emergencias
- Wilfrido Muñoz Director Nacional de Comunicación
- Cassandra Arciniegas Especialista de Coordinación Interinstitucional
- Elisa Bravo Director Nacional de Servicios Procesos y Calidad
- Angelica Buñay Analista de Operaciones Nacional

### DSP- OEA:

- Karen Bozicovich Jefa de Sección de Información y Comunicación de Seguridad Pública de la OEA

Entorno a los temas desarrollados en la reunión virtual:

### 1. Capítulo 8 del Protocolo Guía Hemisférico

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA comunicó que se ha coordinado con el Servicio de Emergencias de República Dominicana y este Servicio se ha comprometido en elaborar el capítulo número 8; adicionalmente manifestó que quedaría pendiente de ser el caso de que exista algún subtema que no esté cubierto se procedería a tratar de asignar esos subtemas que no están cubiertos entre algún voluntario del proceso de elaboración de este Protocolo, el compromiso por el DSP es dar seguimiento hasta contar con este capítulo para la revisión de todos los países.

La Subdirección Técnica de Doctrina manifestó estar de acuerdo con lo planificado entorno a este capítulo, apenas se cuente con el mismo se procedería a revisar en el transcurso de siete días.

## 2.- Segunda Etapa de Revisión

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA comunicó que la mecánica de trabajo que se ha implementado por este departamento después de la revisión entre pares de los países es la siguiente:

- Se toma el capítulo
- Se consolidan todos los comentarios en un solo documento
- Conjuntamente con otro funcionario se procede a realizar la lectura, revisión, y edición
- Este proceso desemboca en una propuesta al país de una versión 2, con un límite de 20 páginas por capítulo
- La misma es remitida a cada país para que este realice los últimos ajustes
- Finalmente cada país debe subir al DRIVE de la OEA la versión final hasta el 29 de enero del 2021.

## 3.- Nueva etapa del proceso de construcción del Protocolo Guía Hemisférico (Comité de Validación de los Expertos)

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA manifestó que la Etapa de validación inicia el primero de febrero del año 2021, y de esta manera se brindaría un plazo de tres semanas a los actores que serán parte del Comité de Validación para que revisen los diez capítulos; comentó que lo que se debe establecer y definir es una calendarización de este proceso sumado a conocer quiénes serán los actores que participarían en el mismo, para finalmente establecer una guía para esta tercera etapa, que cuente con todos los lineamientos, tiempos y dinámicas que se deberían de este proceso.

El DSP de la OEA informa que el Comité de validación lo conformarían, hasta el momento:

- ✓ Cristina Lombrera del ENA
- ✓ Un representante de la Asociación Global Life Safety Alliance
- ✓ El tercer actor que no está definido todavía pero existe la sugerencia del 911 de Costa Rica del señor Manuel Villareal de Guanajuato, quien tiene experiencia en temas de atención de emergencia por más de 18 años.

- ✓ La otra opción es algún delegado de la Organización Panamericana de la Salud.

La Subdirección Técnica de Doctrina manifestó que por parte del SIS ECU 911 está de acuerdo con las personas que conformarán este comité y las que se puedan sumar en esta revisión, ya que es necesario tener ese aval técnico y profesional en este documento.

El DSP de la OEA consulta si para esta etapa de validación la idea que se plantea sería, que sean parte los siguientes actores:

- a) Comité de expertos
- b) El país redactor del capítulo
- c) El DSP de la OEA
- d) El SIS ECU 911

La Subdirección Técnica de Doctrina confirma que estos serían los actores para la etapa de validación, ya que es importante que estén presentes: el dueño del capítulo, el Comité de expertos, el DSP de la OEA y el SIS ECU 911 como Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario.

#### 4.- Evento NENA 2021

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA comunica que este evento tendrá lugar entre el 26 de junio y el 1 de julio del año 2021, el mismo se desarrollará en Columbus - Ohio, cada participante deberá cubrir sus gastos (pasajes, hospedaje, movilización, alimentación), el NENA solo brindará un descuento para la inscripción del evento, se informó que la propuesta se tiene que presentar hasta el día 4 del presente mes, para esto se debe elaborar un documento de propuesta que contenga una descripción de 65 palabras en donde se coloque el objetivo del panel así como se debe considerar una propuesta de panel que involucre la invitación a otros países, la misma podría ser entorno a la elaboración del Protocolo y se podría aplicar en la temática de Estándares y buenas practicas.

La Subdirección Técnica de Doctrina manifestó que el interés es alto por parte del SIS ECU 911 ya que es importante dar a conocer el

trabajo realizado durante el presente año con la elaboración del Protocolo Guía para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA; sin embargo, se tendría que coordinar con el equipo técnico diferentes aspectos, sobretodo el presupuesto del próximo año, la facilidad del idioma ya que todo el evento será en inglés, después de este análisis se dará una respuesta oficial sobre la participación o no del SIS ECU 911 en el evento del NENA 2021.

Finalmente se agradece todo el apoyo brindado por el DSP de la OEA así como de las diferentes áreas del SIS ECU 911 y los países que han sido parte de este proceso de construcción del protocolo, como servicio se estará pendiente de nuevas coordinaciones con el DSP de la OEA que permitan dar cumplimiento a cada uno de los compromisos adquiridos en este proceso.

Dando cumplimiento al compromiso de la reunión entorno a la participación del SIS ECU 911 en el evento del NENA 2021, el día miércoles 9 de diciembre el Subdirector Técnico de Doctrina mediante correo electrónico dirigido a Karen Bozicovich Jefa de Sección de Información y Comunicación de Seguridad Pública de la OEA manifestó:

*“Recibe un saludo cordial, a la vez mil disculpas por remitir la respuesta de participación en el NENA 2021 a esta fecha, te informo que se han realizado las consultas del caso para poder enviar la respuesta principalmente en el tema económico; debido a que hasta el momento no se ha aprobado la asignación de recursos del año 2021 y no sabríamos con cuanto contamos en la partida pertinente para este procedimiento; sin embargo se podría analizar esta posibilidad a finales de enero de 2021 y concretar una respuesta en firme para poder asistir a este evento. Es también importante conocer los lineamientos y requisitos a través de la invitación formal del NENA para fundamentar el pedido de recursos a las instancias pertinentes del Estado.*

*Seguros de contar con tu colaboración y coordinación profesional antelo mis agradecimientos.”*

De todas maneras a través y en coordinación con Karen Bozicovik de la DSP-OEA, se remitió la propuesta del SIS ECU911 para la participación en el evento del NENA 2021.

Una vez finalizada la segunda etapa de revisión inter pares; nos encontramos en tercera etapa que corresponde a la validación por parte del comité de expertos, misma que cuenta con un tiempo

establecido en la hoja de ruta, así como en la calendarización que será remitida por el DSP de la OEA, en el mes de enero del año 2021.

## EVENTOS A LOS QUE FUE INVITADO EL SIS ECU 911 POR EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA DE LA OEA.



### NENA IGNITE 2020

El National Emergency Number Association (NENA), entidad que agrupa a los servicios de emergencias 911 de los Estados Unidos, realizó su conferencia anual denominada "NENA Ignite", la misma que se desarrolló entre los días 22 al 24 de septiembre del 2020.

Como antecedente:

El NENA todos los años realiza una conferencia presencial en diferentes estados de Estados Unidos, por la pandemia que estamos atravesando a causa del COVID 19 este evento se realizó de manera virtual, el mismo recogió actores gubernamentales y no gubernamentales de todo el mundo para hablar sobre los Servicios de emergencia.

Para este año y por primera vez se propuso realizar un bloque de Servicios de Emergencia y Seguridad de América Latina y el Caribe en este sentido por parte del Departamento de Seguridad Pública de la OEA se invitó a los servicios de emergencia de Ecuador, Costa Rica y República Dominicana.

El bloque de Servicios de Emergencia y Seguridad de América Latina y el Caribe duró 50 min, y fueron distribuidos de la siguiente manera:

### ORGANIZACIÓN DEL PANEL:

Introducción por parte del Departamento de Seguridad Pública de la OEA DSP



- Iniciativa regional para los Sistemas de Emergencia y Seguridad
- Tema y estructura del panel
- Breve presentación de los 3 panelistas

## 2. Presentaciones

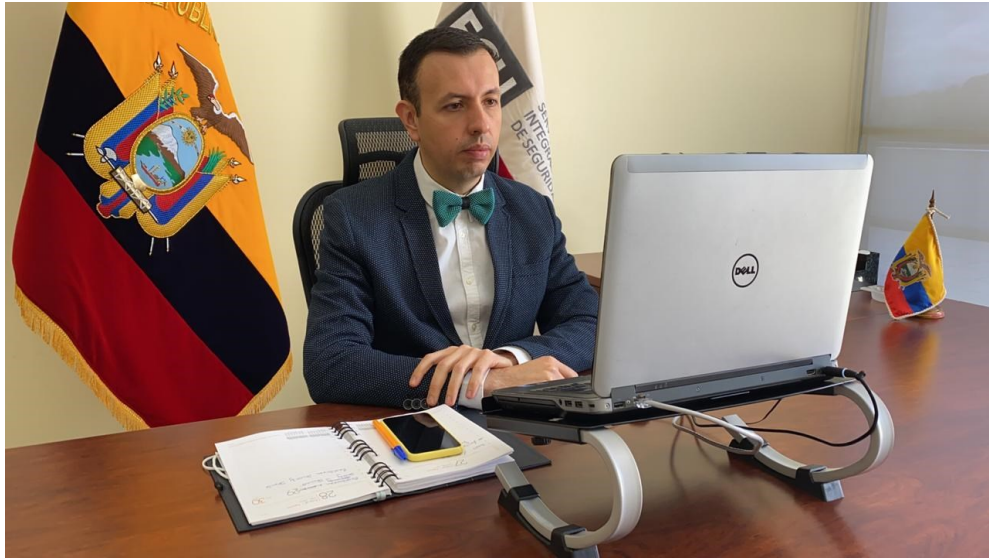
- Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica
- Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana
- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de Ecuador

El miércoles 23 de septiembre de 3 a 3:50 pm, mediante la plataforma KUDO se desarrolló el panel denominado “ Impacto, Afectación y Respuesta de los Centros de Operación 911 frente a la pandemia. Casos Costa Rica, Ecuador y República Dominicana ”, en representación del SIS ECU 911 participó Edgar Brito Director Nacional de Planificación.

Edgar brindó en este evento una perspectiva amplia en su presentación en torno al Modelo de Gestión institucional, adicionalmente mencionó la afectación que hasta el momento ha causado la pandemia en las diferentes áreas de la institución como: recursos humanos, económicos y operativos, después de esta evaluación comentó cuales fueron las estrategias institucionales desarrolladas para solventar los inconvenientes suscitados en el SIS ECU 911.

### **RESPALDO FOTOGRÁFICO DEL EVENTO:**





Fuente: Dirección Nacional de Comunicación Social SIS ECU 911.

#### IV CONVERSATORIO Comunidad SES -OEA

La Comunidad de los Sistemas de Emergencia y Seguridad (Comunidad-SES), durante el presente año ha venido desarrollando un espacio virtual denominado conversatorios en donde se han abordado diversas temáticas entorno a los Servicios de Emergencias y Seguridad en los que como denominador común ha estado presente el tema de la pandemia que estamos atravesando a causa del COVID19, en este sentido se recibió la invitación a participar en el cuarto conversatorio virtual denominado "Estrategias de Comunicación de los Sistemas de Emergencia y Seguridad en tiempos de COVID-19", el mismo que se enfocó en las estrategias de comunicación que los Servicios de Emergencia y Seguridad han implementado para brindar información confiable, oportuna y de manera expeditiva al personal y al público en general, así como para contrarrestar la difusión de información falsa durante la pandemia por COVID-19. A través de las presentaciones de este Cuarto Conversatorio, se dio a entender cuáles son los elementos y las consideraciones que los Servicios de Emergencia y Seguridad 911 deberían tener en cuenta al momento de comunicar de manera precisa y responsable en el marco de una pandemia, con el fin de preservar la seguridad y la vida de las personas, a la vez que se procura mantenerlas bien informadas y conectadas.

Los panelistas que confirmaron este cuarto conversatorio fueron:



**Cuarto Conversatorio Comunidad-SES:**  
**Estrategias de Comunicación de los Sistemas de Emergencia y Seguridad en Tiempos de COVID-19**



Matthew Shenk  
 Supervisor de Comunicaciones  
 Comunicaciones del Condado de Lancaster 911



**Martes 27 de octubre de 2020**



Wilfrido Muñoz  
 Director de Comunicación, SIS ECU-911



**11 am a 1 pm EDT**



Tessa Seigworth  
 Coordinadora de Comunicaciones de Marketing  
 Mission Critical Partners



Marta Azevedo Silva  
 Oficial de Prensa y Comunicaciones, EENA 112



**Interpretación Inglés/Español**



Rose Michael  
 Oficial de Conocimiento, EENA 112



**@OEA\_Seguridad**

**Fuente:** Comunidad SES- OEA

El martes 27 de octubre de 2020 desde las 11 am a 1 pm se desarrolló el cuarto conversatorio, mediante la plataforma KUDO, denominado "Estrategias de Comunicación de los Sistemas de Emergencia y Seguridad en tiempos de COVID-19" en representación del SIS ECU 911 participó Wilfrido Muñoz Director Nacional de Comunicación Social.

Wilfrido brindó a los asistentes una forma práctica de comunicar por parte de un Servicio de Emergencia y Seguridad los incidentes de alto impacto, basado en 7 pasos:

1. Mantenerse activo
2. No callar la voz de la institución
3. Publicar información actualizada
4. Generar tranquilidad en la población
5. Mantener imparcialidad en la información difundida
6. Brindar respuesta oportuna
7. Producir contenidos técnicos alineados a la gestión separados de posturas políticas

**RESPALDO FOTOGRÁFICO DEL EVENTO:**



**Fuente:** Dirección Nacional de Comunicación Social SIS ECU 911.

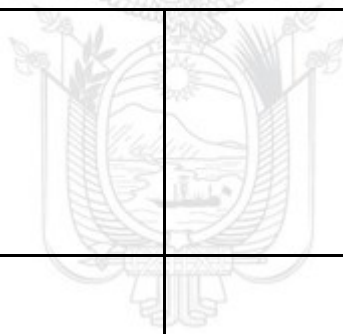
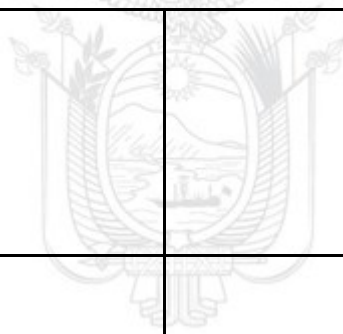
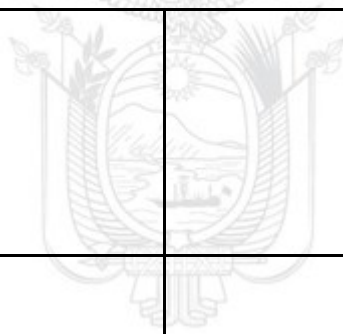
## CONCLUSIONES

- La coordinación y comunicación efectiva entre el equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911 con el DSP de la OEA ha permitido un adecuado trabajo durante todo el año, en la elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.
- El compromiso y profesionalismo que ha demostrado todo el equipo del SIS ECU 911 ha permitido dar cumplimiento a los productos establecidos en los plazos y sobretodo con la perspectiva técnica que requieren conocer los Servicios de Emergencia y Seguridad.
- El nivel y experiencia del SIS ECU 911 como referente regional se denota en el apoyo constante que ha solicitado el DSP para las diversas etapas que se han desarrollado entorno al protocolo así como en la elaboración de una parte del capítulo I que correspondía al Servicio de Emergencias y Seguridad de Costa Rica.

- El adecuado relacionamiento institucional que ha logrado el SIS ECU 911 durante el presente año ha permitido que sea tomado en cuenta en diferentes eventos de relevancia internacional sobre Servicios de Emergencia y Seguridad.

## RECOMENDACIONES

- Dar continuidad al proceso de elaboración del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad, así como afianzar el relacionamiento institucional e internacional con la OEA y sus Estados miembros, que permitan un mayor posicionamiento institucional, y sumen experiencias como intercambios, eventos y todo tipo de práctica que logre fortalecer el Servicio de Emergencias en beneficio de la ciudadanía.

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