

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIONES

DIRECCIÓN NACIONAL DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

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

2020- 2021

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.

El SIS ECU 911 ha venido realizando durante el año 2020 y 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.

El Director General del SIS ECU 911 y Presidente del Grupo Técnico Subsidiario, promovió 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 durante el año 2020 y 2021 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 el SIS ECU911 promovidos y coordinados por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

DESARROLLO

PERIODO FEBRERO - ABRIL 2020

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

Respecto a la coordinación para la elaboración del Protocolo Hemisférico, el día 10 de febrero del año 2020 mediante correo electrónico Guillermo Moncayo Director Interino del Departamento de Seguridad Pública de la OEA, solicita al Ing. Juan Zapata, Director del SIS ECU 911, coordinar una video conferencia en torno a los compromisos asumidos en la Séptima Reunión MISPA.

Desde ese mismo día mediante correo electrónico del Subdirector Técnico de Operaciones, Msc. Bolívar Tello, la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional asume la coordinación conjuntamente con la Subdirección Técnica de Doctrina- Lcdo. Marco Garnica Montenegro para el desarrollo de los compromisos propuesto y de la solicitud de una video conferencia.

Después de una coordinación interna en la cual se revisó la información y los compromisos, se elaboró un documento con los puntos que se abordarían por parte del SIS ECU 911 en esta video conferencia; al mismo tiempo se dio contestación por parte de la Subdirección Técnica de Doctrina a la OEA sobre la videoconferencia fijada para el día 18 de febrero del presente año.

El día 14 de febrero de 2020, Úrsula Lobatón del Departamento de Seguridad Pública de la OEA, mediante un correo electrónico a nombre de Guillermo Moncayo manifestó la solicitud de cambio de fecha de la video conferencia para el 3 de marzo de 2020, puesto que Guillermo se encontraba ausente por motivos personales..

El día 3 de marzo de 2020, a las 11:00 am, en la sala de la Subdirección Técnica de Doctrina se desarrolló la primera video conferencia con la Departamento de Seguridad Pública OEA.

A la que asistieron:

- Bolívar Tello Astudillo (Subdirector Técnico de Operaciones)
- Marco Garnica Montenegro (Subdirector Técnico de Doctrina)
- Gary Almeida (Director Nacional de Regulatoria en Emergencias)
- Cassandra Arciniegas (Especialista de Coordinación Interinstitucional)
- Anabel Vintimilla (Analista de Coordinación Interinstitucional).
- Embajador Carlos Játiva (Presidente de la Comisión de Asuntos Políticos y Jurídicos de la OEA)
- Guillermo Moncayo (Director Interino del Departamento Seguridad Pública de OEA)
- Karen Kasacovich (Información y Comunicación de Seguridad Pública de OEA)

La video conferencia la presidieron por parte del SIS ECU 911, los Subdirectores Técnicos de Operaciones y Doctrina, y por parte de la OEA Guillermo Moncayo Director Interino del Departamento de Seguridad Pública, en esta se manifestó por parte de Guillermo que al momento se contaba con el documento guía (Protocolo Hemisférico), pero se requeriría de la elaboración de un documento más robusto y preciso, el cual necesitaba del apoyo técnico para su obtención.

Se plantearon dos reuniones preparatorias para la entrega oficial de dicho protocolo, las cuales tendrían que ser en la ciudad de Washington, sede oficial de la OEA, y una reunión final en Ecuador (primer trimestre del año 2021), para ello se requeriría de una coordinación entorno a un plan de trabajo y actividades con fechas (sujetas a la disponibilidad de las autoridades), a las cuales debería asistir el Director General del SIS ECU 911 quien presidirá al Grupo Técnico Subsidiario.

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA solicitó que se incluya en este protocolo procedimientos o acciones en casos de Violencia de Género; además que se desarrolle el Directorio del Servicio de Emergencia de cada país miembro de la OEA.

Los funcionarios del SIS ECU 911 proponen que se realice esta documentación en conjunto, además que se facilite la información y directorio actualizado, de los 34 países que conforman la OEA, así como la planificación del calendario de reuniones.

Se plantea la posibilidad de contratar una consultoría, a través del financiamiento USAID/OFDA, para la elaboración del protocolo y los costos de los viajes que tendrían que incurrir para las reuniones solicitadas, las cuales la OEA correría con los gastos de traducción, intérprete y lugar de trabajo.

El Departamento de Seguridad Pública de la OEA informó que varios funcionarios viajarán al Ecuador en el mes de abril 2020 y se propone hacer una reunión preparatoria para coordinar la agenda y hoja de ruta que permitía concretar las dos reuniones en Washington y la obtención del proceso para la elaboración del protocolo.

Entre los compromisos que fueron parte de la reunión estuvieron:

- El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, entregará la propuesta de planificación de trabajo para la coordinación de las reuniones preparatorias y otras acciones que serán en la ciudad de Washington.
- El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, realizará las consultas con USAID-OFDA para la obtención de recursos que beneficie el desarrollo del protocolo y otras actividades.
- El SIS ECU 911, entregará el documento propuesta del protocolo para el establecimiento de sistemas nacionales de emergencia en los países de las Américas, incluyendo el eje de Violencia de Género.
- El SIS ECU 911 y el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, crearán en conjunto el Directorio de Seguridad de los 34 países miembros.
- El SIS ECU 911 y el Departamento de Seguridad Pública de la OEA se reunirán en el mes de abril de 2020 para tratar sobre la reunión preparatoria de las actividades del Grupo Técnico Subsidiario, plan de trabajo y planificación de las reuniones en la sede de la OEA.
- La Subdirección Técnica de Doctrina, se encargará de informar al Director General, sobre el resultado de la primera videoconferencia.

Finalmente, El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, designa a la Señora Karen Bozicovich y el SIS ECU 911 a la Señora Cassandra Arciniegas como puntos focales, para la coordinación y desarrollo de las actividades conjuntas.

Se desarrollaron las coordinaciones mediante correo electrónico dando cumplimiento a los compromisos de la primera videoconferencia, el día 13 de marzo de 2020, Karen Bozicovich hizo llegar una propuesta preliminar de planificación de actividades para el Grupo Técnico Subsidiario sobre los Servicios de Emergencia y Seguridad, en la que se plantearon cuatro pasos importantes para el desarrollo de los compromisos mutuos.

Después del análisis de la propuesta por parte de los Subdirectores Técnicos de Operaciones y Doctrina, y de conocer el criterio técnico por parte del área de tecnología del SIS ECU 911, sobre el tercer paso (plataforma digital), el día 18 de marzo del año 2020, dio contestación a la propuesta del Departamento de Seguridad Pública de la OEA

mediante un documento elaborado por la Subdirección Técnica de Doctrina que contenía la posición del SIS ECU 911 a todo lo planteado.

En donde se manifestó:

Primer paso.-

Totalmente de acuerdo con la actualización del Directorio de Autoridades Nacionales a cargo de los Servicios de Emergencia y Seguridad o su similar.

Segundo paso.-

Estaríamos a la espera de la Ficha Informativa para su correspondiente revisión y aportes de ser el caso, debiendo tener en cuenta que tipo de información se solicitará, así como la información que pueden entregar dependiendo de su legislación estatal.

Tercer paso.-

Se remite al DSP-OEA el criterio técnico de la Subdirección Técnica de Innovación y Tecnología del ECU911- Ecuador con el respectivo análisis de las tres posibilidades que plantea esta propuesta preliminar de la hoja de trabajo DSP-OEA y el ECU911-Ecuador, con la finalidad de que se tome una decisión en cuanto a la generación de la información virtual dentro de una plataforma para el uso de todos los países miembros.

Criterio Técnico de la Subdirección Técnica de Innovación y Tecnología del ECU911-Ecuador:

Estimado Señor Subdirector Técnico de Doctrina,

Con un cordial y atento saludo, en contestación al correo sobre la consulta de indicar el criterio técnico de la plataforma para receptor información de la OEA me permito informar lo siguiente;

La Posibilidad 1: *Generar una sección dentro del sitio web del ECU-911, toda la información que se encuentra publicada actualmente en la página Web institucional del ECU 911 es de carácter público y puede ser visualizada por toda la comunidad en general, aquello imposibilita a tener una sección exclusiva únicamente disponible para los/as directores/as de los sistemas de emergencia y seguridad dentro de la estructura de la página web. Sin embargo, para crear una sección exclusiva únicamente disponible para determinados usuarios, se deberá crear un nuevo menú dentro del sitio Web del ECU 911 con un enlace que dirija hacia la plataforma de recepción de información, aquello implica que se debe realizar el desarrollo de la plataforma e identificar quienes serán los responsables.*

Posibilidad 2: *Generar una comunidad virtual dentro de la plataforma de la OEA (community.oas.org); esta opción es mucho más viable, debido a que la plataforma ya se encuentra desarrollada y se requiere realizar ciertas modificaciones para adecuarla a las necesidades de los directores/as de los sistemas de emergencia y seguridad, no*

obstante, se debe analizar quien va a ser el administrador de dicha plataforma, y si la OEA cuenta con los programadores con el conocimiento necesario de las tecnologías que está desarrollada la plataforma de la OEA, con la finalidad que puedan realizar los nuevos cambios sin inconvenientes.

Posibilidad 3: Si existen recursos financieros, desarrollar un sitio Web nuevo que esté ligado al sitio Web de la OEA y del ECU-911; esta posibilidad requiere contar con el presupuesto necesario para la contratación del equipo de trabajo para el desarrollo del nuevo sitio Web. En ese sentido, se deberá realizar un correcto proceso de ingeniería de Software que involucren todas las fases (Análisis de requerimientos, diseño, codificación pruebas, implementación y mantenimiento) para el desarrollo del sitio Web de acuerdo a las necesidades de los involucrados. Cabe indicar, una vez determinado el alcance del proyecto se puede establecer el tiempo para su ejecución y puesta en marcha.

Es importante recalcar, que para cualquier posibilidad que se decida, es imprescindible identificar quien será el responsable de administrar la plataforma, y dar el mantenimiento respectivo para nuevos cambios.”

Saludos Cordiales,
José Antonio Alvear Minga.
Director Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica

Después de analizar el criterio técnico emitido por la Dirección responsable de esta área en el SIS ECU 911, nuestra posición es que se ocupe la plataforma de la OEA, es decir la posibilidad número dos en su propuesta.

Cuarto paso. -

Se ha procedido a realizar el análisis de los dos escenarios que plantea el documento y siendo bastante objetivos vemos la posibilidad de no contar con mayores recursos que permitan la contratación de una Consultoría para realizar este trabajo, por eso tomamos en consideración la posibilidad uno de este paso y trabajar los capítulos entre el SIS ECU-911 Ecuador y el DSP-OEA de la siguiente manera:

Capítulos V-VII-IX- lo desarrolla el ECU911- Ecuador. (La justificación de haber tomado estos temas para desarrollarlos es por la experiencia y el conocimiento en la gestión de emergencias tanto en llamadas como en video vigilancia y la atención en los eventos de Alto Impacto naturales y/o antrópicos. Además también se trabaja directamente con el sistema judicial a través de una plataforma denominada SAEI-FJ que permite entregar la información cuando la autoridad competente lo requiera respetando la cadena de custodia en torno a las pruebas audio o video. Por otra parte, también existe experiencia y el trabajo permanente de articulación con las distintas instituciones que prestan la atención a las emergencias ciudadanas con las cuales se trabaja en la actualización de protocolos y procedimientos interinstitucionales.

Capítulos I-II-III-IV-VI-VIII y X lo desarrollaría el DSP-OEA (A la espera de su criterio estratégico)

Sería importante contar ya con un documento borrador desarrollado que abarque el contexto general que se desprenda de los documentos analizados y que vayan a ser remitidos en su oportunidad por los países que tienen o no Servicios de Emergencia, esto permitirá a ese consejo asesor tener un producto mayormente elaborado para sus correspondientes correcciones de ser el caso teniendo en cuenta además que en cada país la atención de emergencias pueden o no tener acciones similares y también hay que tener presente su legislación para la posible incorporación de acciones diferentes a las ya existentes en sus procedimientos. Por eso es necesario que este protocolo tenga lineamientos generales que se ajusten posteriormente a sus procedimientos y protocolos internos que muchos de los países miembros ya los tienen para la atención de emergencias. "

Después de esta respuesta a la propuesta inicial del Departamento de Seguridad Pública de la OEA, este departamento solicitó realizar una video conferencia, la misma fue coordinada y se desarrolló el día lunes 23 de marzo de 2020, a las 15:00 hora de Ecuador, por motivo de la emergencia sanitaria declarada en el país, y al encontrarse los servidores en modalidad de teletrabajo la misma se dio vía Skype. A esta video conferencia asistieron:

- Bolívar Tello Astudillo (Subdirector Técnico de Operaciones)
- Marco Garnica Montenegro (Subdirector Técnico de Doctrina)
- Gary Almeida (Director de Regulatoria en Emergencias)
- Cassandra Arciniegas (Especialista de Coordinación Interinstitucional)
- Guillermo Moncayo (Director Interino del Seguridad Pública de la OEA)
- Karen Bozicovich (Información y Comunicación de Seguridad Pública de la OEA)
- Anna Uchoa (Información y Comunicación de Seguridad Pública de la OEA)
- Anabel Vintimilla (Analista de Coordinación Interinstitucional)
- Celia Gómez (Especialista Regulatorio en Emergencias Nacional)

El Director Interino del Seguridad Pública de la OEA, indicó:

En función de lo que sucede en el mundo con la crisis sanitaria por el COVID-19, las tareas de este trabajo conjunto se realizarán en dos tiempos. El primero, es conocer cuáles son las prácticas y/o protocolos, que están realizando los Servicios de Emergencia durante esta crisis mundial, ya que esto podría permitir alimentar una Comunidad Virtual, con el objetivo de compartir esta información entre los países miembros.

Él explicó, la coyuntura del momento para incluir un capítulo sobre pandemias en el protocolo. Y el segundo tiempo correspondería a la planificación de los cuatro puntos antes mencionados para elaboración del Protocolo- Guía de Servicios de Emergencia. El

Departamento de Seguridad Pública de la OEA, mencionó que la elaboración del Directorio Regional llevará más tiempo de lo planificado, pero está claro que es el punto de partida para completar los otros tres temas.

También comentaron que, dentro de la plataforma de la OEA, se podría generar un enlace sencillo que incluiría un mapa, la ficha con información preliminar y al ingresar podría desplegarse la ficha completa. Es evidente que lo óptimo sería generar una plataforma exclusiva para este fin, pero el factor económico limita esta opción, lo que lleva a manejar la plataforma existente; por lo menos en una primera fase.

En contestación a esta primera intervención, el equipo del SIS ECU 911 a través del Subdirector Técnico de Doctrina, comentó que por parte de la institución se está de acuerdo con la propuesta, y para ello se necesitan aclarar ciertos aspectos como:

¿Cuáles son los protocolos en los países miembros?, con el fin de alimentar la plataforma y ¿quién solicita esta información?

Se informó además que la institución, ya cuenta con dos documentos que pueden ser publicados y que al mismo tiempo, se debería solicitar a los países miembros los protocolos de pandemias o temas afines.

El Subdirector Técnico de Operaciones comentó sobre el código ESPII, que mantiene el SIS- ECU 911 con el Ministerio de Salud Pública y sobre el Procedimiento para emergencias de Alto Impacto, los cuales se ponen a consideración como insumos para este espacio. El Director Nacional Regulatorio en Emergencias comentó que estos protocolos están coordinados con diferentes instituciones del Estado, y se deberían ampliar; ya que fueron elaborados, durante el terremoto que golpeó al Ecuador, en el año 2016. Y con relación al Código ESPII, se debería consultar con el MSP, para su publicación.

Karen Bozicovich indicó que esta información es privada y para respetar el principio de confidencialidad de los documentos que puedan ser publicados, se podrá restringir el ingreso a través de usuarios y claves brindadas únicamente a los estados miembros. También comentó que los directorios regionales deben ser construidos en la brevedad posible con el fin de poder compartir estos protocolos en la comunidad cerrada.

Se retomó las dos fases, en las que se desprenden los acuerdos. La elaboración del protocolo hemisférico que sería de mediano- largo plazo ya que al no contar con un consultor se dividen la elaboración de los capítulos por parte de la OEA, siete capítulos y por parte del SIS-ECU 911, tres capítulos. El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, a través del Director Interino del Seguridad Pública, informó que no puede desarrollar los siete capítulos ya que mantienen otros proyectos, que restan mucho tiempo al personal; por cuanto conviene invitar a otros países miembros a participar en el desarrollo de estos.

Por su parte el Subdirector Técnico de Doctrina, del SIS- ECU 911, consultó sobre los acercamientos que se plantearon en la anterior reunión, por parte del Departamento de Seguridad Pública de la OEA con USAID-OFDA, para la ubicación de los recursos de contratación de la consultoría y el tiempo que tomaría este tipo de contratación; ya que este factor es indispensable para el desarrollo del Protocolo Hemisférico.

El Director Interino de Seguridad Pública de la OEA, Indicó que los funcionarios de USAID-OFDA, tienen mucho interés, pero por ahora su concentración está en la emergencia sanitaria, por el COVID-19. Este punto se podría analizar más adelante, aunque un proceso de contratación de consultoría podría tomar un mes aproximadamente, esto una vez que se cuente con la asignación presupuestaria correspondiente.

El Subdirector Técnico de Doctrina de la SIS- ECU 911, solicitó establecer una hoja de ruta o plan de trabajo para iniciar con los acuerdos establecidos, y consulta sobre ¿quién o quiénes están a cargo de la corrección técnica de ese documento? Karen Bozicovich, del Departamento de Seguridad Pública de la OEA respondió que primero se debe buscar una solución para la elaboración de los siete capítulos, sugiere que se realice una carta para invitar a los países miembros a participar en la elaboración del Protocolo Hemisférico, y con respecto a la consulta de quienes están a cargo de la corrección técnica, ella informa que para ello se debe definir un Consejo Asesor, donde pueden participar otras organizaciones.

El Director Interino del Seguridad Pública de la OEA, solicitó que se plantee un cronograma de trabajo para iniciar las actividades, esperando que la crisis sanitaria por el COVID-19, permita organizar las tareas planteadas.

El Subdirector Técnico de Doctrina y el Director Nacional de Regulatorio en Emergencias; informaron que la elaboración de los tres capítulos tomaría entre tres y cuatro meses ya que se tenía claro los conceptos que corresponden a los capítulos V, VII, IX, asumidos por parte del SIS ECU 911. Por otra parte, se sugirió que los capítulos I, III, IV, sean los elaborados por otros países que tienen otros modelos de servicio de emergencias.

El Director del Departamento de Seguridad Pública de la OEA, comentó que se requieren dos reuniones preparatorias con el fin de revisar los primeros cinco capítulos en la primera y los otros cinco en la segunda. Y recomendó que la Reunión del Grupo Técnico Subsidiario, sea antes de las elecciones de Ecuador, en enero o febrero 2021 como fecha límite.

Karen Bozicovich, sugirió que se realice una planificación para tres meses, que estaría compuesta por:

Para un primer tiempo:

1. Elaboración del Directorio Regional.
2. Elaboración de la Ficha Informativa.
3. Compartir la Información sobre los protocolos de emergencia en función del COVID-19.

Y en un segundo tiempo está la elaboración del Protocolo Hemisférico.

El Subdirector Técnico de Operaciones, informó que existen varios convenios del SIS-ECU 911, con países miembros de la OEA, lo que podría permitir un trabajo articulado para la elaboración de los capítulos faltantes del protocolo.

El Director Interino de Seguridad Pública de la OEA está de acuerdo con lo mencionado y solicitó que su equipo se contacte con el del SIS ECU911, para iniciar la planificación y ofreció enviar el borrador de la carta de invitación a los países miembros de la OEA, con el fin de incluirlos en la elaboración del Protocolo Hemisférico. Manifestó que se encuentra muy contento de trabajar con Ecuador y ofreció todo el apoyo.

El Subdirector Técnico de Doctrina finalizó la reunión indicando que es un honor ser parte de tan importante misión.

Los compromisos asumidos en esa reunión fueron:

- El SIS ECU 911, compartirá los documentos que pueden ser colocados en la Comunidad Virtual de la OEA, con el objetivo de apoyo en función de la crisis sanitaria por el COVID-19.
- La OEA y SIS ECU 911, realizarán una planificación para tres meses con el fin de incluir el desarrollo del directorio de la región y la ficha informativa.
- El SIS-ECU 911, se encargará de la elaboración de los capítulos V, VII, IX.
- El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, enviará el borrador de invitación para los países miembros con el fin de incluirlos en el desarrollo del protocolo hemisférico.
- El Departamento de Seguridad Pública de la OEA, revisará la posibilidad de contratar una consultoría, para el segundo semestre del año y queda pendiente la conversación con USAID-OFDA

En días posteriores frente a los compromisos asumidos en la última reunión se realizó una video conferencia el día 25 de marzo de 2020 entre el equipo técnico del SIS ECU 911 que se encontraba involucrado en ese proceso.

A la videoconferencia asistieron:

- Marco Garnica Montenegro (Subdirector Técnico de Doctrina)
- Gary Almeida (Director Nacional Regulatorio en Emergencias)
- Cassandra Arciniegas (Especialista de Coordinación Interinstitucional)
- Celia Gómez (Especialista Regulatorio en Emergencias Nacional)

Por parte de la Subdirección Técnica de Doctrina se abordó la elaboración del borrador de la carta de motivación, la misma que contendrá dos aspectos importantes, primero el solicitar que ENNA y NENA sean parte del Consejo Asesor, y segundo sugerir como quedarían repartidos los diez capítulos del esquema del protocolo, para su desarrollo.

Desde la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional se explicó la matriz de convenios internacionales que tiene el SIS ECU 911 vigentes, siendo estos con 5 países (Perú, Panamá, Honduras, Costa Rica, República Dominicana), se identificó el objeto de los convenios y los años de vigencia. Los representantes de la Subdirección Técnica de Doctrina indicaron que los países que podrían apoyar en el desarrollo de este documento por temas de experiencia son: Honduras, Costa Rica y, República Dominicana.

Por lo expuesto se propuso que la distribución de los capítulos del Protocolo Hemisférico sea de la siguiente manera:

- I. Creación y establecimiento (Honduras, Costa Rica, República Dominicana)
- II. Visión y planificación estratégica - OEA
- III. Diseño del sistema (Honduras, Costa Rica, República Dominicana)
- IV. Gestión integral del sistema (Honduras, Costa Rica, República Dominicana)
- V. Gestión de llamadas e incidentes- SIS ECU 911
- VI. Gestión de Recursos Humanos (Honduras, Costa Rica, República Dominicana)
- VII. Gestión de Pruebas para Instancias Judiciales - SIS ECU 911
- VIII. Seguridad - OEA
- IX. Relaciones institucionales, comunicación y prensa - SIS ECU 911
- X. Transparencia y rendición de cuentas (Honduras, Costa Rica, República Dominicana)

Finalmente se abordó el tema de la emergencia sanitaria del COVID 19, y el compromiso de remitir por parte del SIS ECU 911 dos documentos (Protocolo Interinstitucional para la atención de emergencias por posible código ESPII y Procedimiento de activación de emergencias de alto impacto) a la OEA, en este sentido se harán las consultas respectivas y se procederá al envío por parte del Director General.

Los compromisos de esta reunión fueron:

- La DNRE se encargará de la elaboración del primer borrador de Carta de Motivación, para su revisión y aprobación por parte de los Directores de Regulatorio y

Coordinación Interinstitucional y de los Subdirectores Técnicos de Doctrina y Operaciones.

- La DNCI consultará al Subdirector Técnico de Operaciones sobre el Procedimiento de Alto Impacto, y la posible actualización de este documento tomando en cuenta el objeto y alcance de este; para compartirlo inmediatamente a la OEA o esperar su posible intervención.
- La DNRE escalará a los representantes del MSP la consulta respecto a compartir el código (ESP II) integro o un extracto o resumen de este.

Después de las coordinaciones internas y externas (MSP) entono a los documentos que se compartirían para la comunidad virtual, mediante Oficio Nro. SIS-SIS-2020-0126-OF de fecha 01 de abril de 2020, el Director General envió al Director Interino del Departamento de Seguridad Pública OEA dos documentos que son parte de los protocolos y procedimientos del SIS ECU 911 de Ecuador siendo estos:

- Protocolo Interinstitucional para la Atención de Emergencias por posible Código ESP II
- Procedimiento de Activación de Emergencias de Alto Impacto

Dando cumplimiento a los compromisos de la reunión del 25 de marzo de 2020 entorno a la elaboración del primer borrador de Carta de Motivación y después de las aprobaciones por parte de los Directores de Regulatorio y Coordinación Interinstitucional y de los Subdirectores Técnicos de Doctrina y Operaciones.

El día 7 de abril de 2020, mediante Oficio Nro. SIS-SIS-2020-0136-OF, el Director General del SIS ECU911 hizo llegar al Director Interino del Departamento de Seguridad Pública OEA, la Carta los puntos relevantes de esta fueron:

“La inclusión de dos asociaciones de emergencias como parte del Equipo Asesor. La ENNA (Asociación Europea de Números de Emergencia 112); y, la NENA (Asociación Nacional de Números de Emergencia 911); al ser consideradas instituciones pioneras en el campo de las emergencias, que podrían apoyarnos en la revisión de este Instrumento”.

La propuesta de distribución de los capítulos del protocolo, después de la identificación de los países con los que se tiene convenios y la experiencia de estos en temas de emergencias, se sugiere sea de la siguiente manera:

- I. Creación y establecimiento (Honduras, Cota Rica; y, República Dominicana)
- II. Visión y planificación estratégica - OEA
- III. Diseño del sistema(Honduras, Costa Rica; y, República Dominicana)
- IV. Gestión integral del sistema (Honduras, Costa Rica; y, República Dominicana)
- V. Gestión de llamadas e incidentes - SIS ECU 911
- VI. Gestión de Recursos Humanos (Honduras, Costa Rica; y, República Dominicana)

- VII. *Gestión de Pruebas para Instancias Judiciales - SIS ECU 911*
 VIII. *Seguridad - OEA*
 IX. *Relaciones institucionales, comunicación y prensa - SIS ECU 911*
 X. *Transparencia y rendición de cuentas (Honduras, Costa Rica, República Dominicana)*
 ..

El viernes 17 de abril de 2020 el equipo Técnico del SIS ECU 911 mantuvo una video conferencia con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, para conocer el espacio virtual y afinar detalles entorno a la participación del Director General del SIS ECU 911 como parte del panel de autoridades del lanzamiento de la Comunidad Virtual y primer conversatorio.



El día jueves 23 de abril 2020 se “lanzó la Comunidad Virtual de los Sistemas de Emergencia y Seguridad, parte de la propuesta de la Organización de Estados Americanos (OEA) para generar plataformas de cooperación regional para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19. La plataforma digital, a la que tendrán acceso funcionarios y autoridades a cargo de los servicios de emergencia de los países miembros de la OEA, presenta una serie de conversatorios sobre la crisis y la oportunidad de retroalimentar y compartir medidas y acciones tomadas por los diferentes países ante la expansión del virus”².

Con respecto al conversatorio que se desarrolló el mismo día, la página de la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de Naciones Unidas (OCHA), publicó “Adicionalmente a la presentación de la plataforma en línea, se realizó el conversatorio virtual “El impacto del COVID-19 en la gestión y el funcionamiento de los Sistemas de Emergencia y Seguridad” con la participación de la Directora del

¹ <https://lahora.com.ec/noticia/1102317177/oea-lanzo-plataforma-virtual-de-cooperacion-en-sistemas-de-emergencia-y-seguridad>

² <https://lahora.com.ec/noticia/1102317177/oea-lanzo-plataforma-virtual-de-cooperacion-en-sistemas-de-emergencia-y-seguridad>

Sistema de Emergencia de Costa Rica 911, Guiselle Mejía Chavarría, y del Director Servicio Integrado de Seguridad de Ecuador ECU911, Juan Zapata, -además de representantes y puntos focales de los servicios de emergencia- donde expertos de los sistemas de emergencia de las Américas y Europa compartieron sus impresiones y qué herramientas han implementado para proteger al personal, acompañar las medidas de los gobiernos, y para atender y proteger a la población.”³

Finalmente entorno a la recomendación de la OEA de establecer el día 11 de febrero como el “Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias”, por parte de Ecuador se dio cumplimiento a este compromiso, puesto que *“Más de 8.000 personas en todos los centros zonales y locales del sistema de emergencias ecuatoriano experimentaron de forma lúdica y sensorial cómo se coordina la atención de incidentes y participaron activamente en una Casa Abierta, que organizó y ejecutó el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para conmemorar el día del número de emergencias.*

Este martes 11 de febrero de 2020, el ECU 911 junto a varias instituciones articuladas y con la participación de la ciudadanía realizó una actividad de vinculación con la comunidad a gran escala. El objetivo de esta acción es que los ciudadanos se conviertan en aliados estratégicos para el buen uso de la línea única para emergencias y para que juntos cuidemos este servicio ciudadano que nos pertenece a todos.

Esta es la primera vez que Ecuador conmemora el “Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias”, fecha que se adoptó luego de la recomendación de la Organización de Estados Americanos (OEA) para recordar la importancia de contar —a escala continental— con un solo número de emergencias, que articule a las instituciones de primera respuesta en un solo espacio para brindar una oportuna asistencia ciudadana y optimizar los tiempos de respuesta ante incidentes”⁴.



³ <https://reliefweb.int/report/ecuador/oea-lanza-comunidad-virtual-de-los-sistemas-de-emergencia-y-seguridad-de-las-am-ricas>

⁴ Tomado de: <https://www.ecu911.gob.ec/ecu-911-conmemoro-el-dia-del-numero-de-emergencias-con-una-experiencia-sensorial-sobre-la-atencion-de-alertas/>

PERIODO MAYO - JULIO 2020

El jueves 11 de febrero de 2021, el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, conmemoró por segunda vez el “Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias”, creando un tour virtual #ECU911Virtual a través del enlace youtu.be/ks_5-kr1ark, donde la comunidad pudo conocer el trabajo conjunto de las instituciones de seguridad articuladas a este servicio.

Se renovó de esta manera el compromiso en la respuesta de más de 4 millones de emergencias ciudadanas atendidas en el año 2020 y se agradeció profundamente a todos los funcionarios que trabajan en equipo para cumplir con la misión de “salvar vidas”.



Fuente: Tomado de: https://www.youtube.com/watch?v=ks_5-kr1ark

Con la finalidad de continuar con el trabajo realizado en los meses de febrero, marzo y abril del año 2020, 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, 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.

- Asignación de Capítulos

En relación a los compromisos asumidos en las reuniones del mes de abril, 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 fueron 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:

| NÚMERO DE CAPITULO | NOMBRE DEL CAPÍTULO | PAÍS RESPONSABLE |
|--------------------|--|--|
| I | Creación y Establecimiento | Sistema de Emergencia 911 de Costa Rica. |
| II | Visión y Planificación Estratégica | Sistema de Emergencias 911 de República Dominicana. |
| III | Diseño del Sistema | Sistema de Emergencias 911 de República Dominicana. |
| IV | Gestión Integral de los Sistemas de Emergencia y Seguridad | Centro Nacional de Información de México. |
| V | Gestión de Llamadas e incidentes | Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| VI | Gestión de Recursos Humanos | Sistema de Emergencia 911 de Paraguay |
| VII | Gestión de pruebas para procesos judiciales | Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| VIII | Seguridad | Sistema Único de Manejo de Emergencias 911 de Panamá |
| IX | Relaciones Institucionales, Comunicación y Prensa | Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 |
| X | Transparencia y Rendición de Cuentas | Sistema de Atención a 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 del año 2020 hasta mediados de

mayo del año 2021, el mismo que contará con un total de 8 etapas, que se muestran a continuación:

Etapas 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.

Etapas 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.

Etapas 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.

Etapas 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 pueda 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 del año 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.

Una vez validada la hoja de ruta para la construcción del Protocolo Hemisférico entre el DSP-OEA y el SIS ECU911, se mantuvo una reunión internacional con todos los países que eran 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:

- Marco Garnica Montenegro, Subdirector Técnico de Doctrina SIS ECU 911.
- Guillermo Moncayo, Director Interino del Seguridad Pública de OEA
- Karen Bozicovich, Información y Comunicación de Seguridad Pública de OEA
- Juan Carlos Fonseca, Director Nacional de Coordinación Interinstitucional SIS ECU911

- Alfredo Redondo, Director de Tecnología y Comunicación, 911- República Dominicana
- Lourdes Florentino, Directora Planificación y Desarrollo - Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 - República Dominicana
- Mariel Ledesma, Directora de Comunicaciones, 911- República Dominicana
- 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
- Carlos Román, Servicio Técnico, 911-Paraguay
- Javier Barrios, Analista de la Dirección de Cooperación Internacional, 911- Panamá-Ministerio de Seguridad Pública
- Hernán Salgado, Subdirector de Oficina en el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública-México.
- Celia Gómez, Especialista de Regulatorio de Emergencias SIS ECU 911
- Casandra Arciniegas Especialista de Coordinación Interinstitucional SIS ECU 911.
- Johnny Hidalgo González, Coordinador Logística Operativa 911- Costa Rica
- Juana Mudarra, delegada de la Misión Permanente de Panamá ante la OEA en la comisión de Seguridad Hemisférica
- 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. |
| Sistema-911 Costa Rica | 09-07-2020 | Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas |

| | | |
|---|------------|--|
| Centro Nacional de Información de México. | 09-07-2020 | Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas |
| Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. | 10-07-2020 | Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas |
| Sistema de Emergencia 911 de Paraguay | 10-07-2020 | Reunión de Planificación para revisión de capítulos temas y subtemas |
| Sistema Único de Manejo de Emergencias 911 de Panamá | 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 año 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 |
|----------------------------|---|-----------------------------------|
| Capítulo número V | Gestión De Llamadas E Incidentes | STO, DNO, DNAD, DSPC. |
| Capítulo número VII | Gestión De La Información Que Genera El Servicio De Emergencias | DAJ |
| Capítulo número IX | 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:

| HOJA DE RUTA PROTOCOLO GUÍA HEMISFÉRICO PARA SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD | | |
|---|--|-------------------------------|
| CAPITULOS ECUADOR- SIS ECU911- V-VII-IX | | |
| FECHA | ACTIVIDADES | RESPONSABLE |
| 13/07/2020 | Definición De Temas Y Subtemas | ECU 911, OEA |
| 12/08/2020 | Entrega Primer Avance De Los Capítulos V-VII-IX | DNO, DNCI, DSPC, DIRCOM |
| 13/08/2020 | Reunión Para Verificación, Análisis Y Observaciones Del Primer Avance De Los Capítulos V-VII-IX | DNRE |
| 14/08/2020 | Subir Información De Avance Al DRIVE | DNCI |
| 14/09/2020 | Entrega Segundo Avance De Los Capítulos V-VII-IX | DNO, DNCI, DSPC, DIRCOM |
| 15/09/2020 | Reunión Para Verificación, Análisis Y Observaciones Del Segundo Avance De Los Capítulos V-VII-IX | DNRE |
| 16/09/2020 | Subir Información De Avance Al DRIVE | DNCI |
| 05/10/2020 | Entrega De Documento Trabajado Por El SIS ECU911 Al Departamento De Seguridad Pública De La OEA. | ECU 911 |
| 06/10/2020 | Revisión Del Documento Trabajado Por El SIS ECU911 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; esta segunda etapa que corresponde a la redacción del documento, 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.

PERIODO AGOSTO DICIEMBRE 2020

- **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)

Con la finalidad de continuar con el trabajo realizado en los meses de mayo, junio y julio del año 2020, 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 jhidalgo@911.go.cr |
| 2. Visión y planificación estratégica | Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana | Lourdes Florentino Lourdes.Florentino@911.gob.do |
| 3. Diseño del Sistema | Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana | Lourdes Florentino Lourdes.Florentino@911.gob.do |
| 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 |

Fuente: Departamento de Seguridad Pública de la OEA

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, 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), realizaron el siguiente trabajo como se muestra a continuación:

| NÚMERO DE CAPITULO | 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 |

Fuente: Departamento de Seguridad Pública de la OEA

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.

- **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)

- **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.

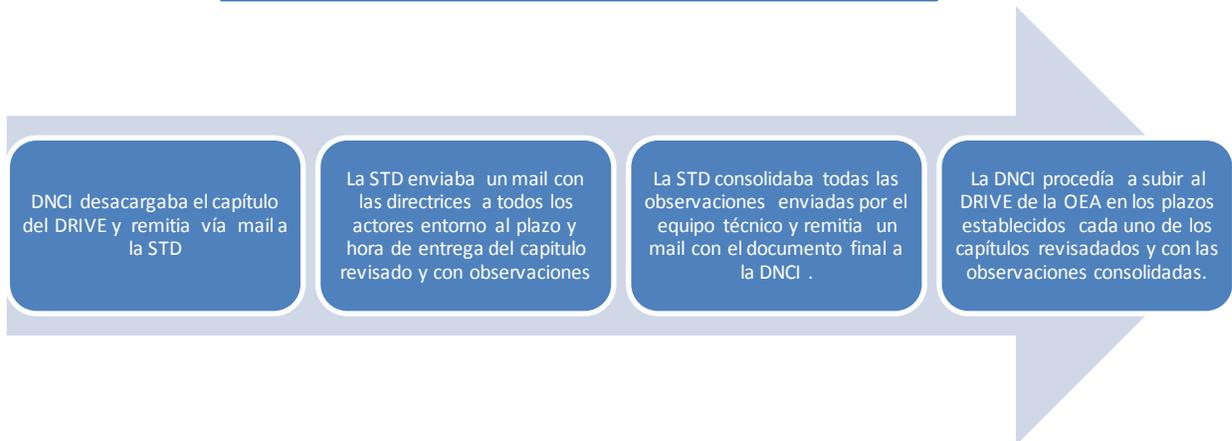
A continuación se muestra de manera gráfica como se desarrolló esta etapa de revisión inter pares, de acuerdo a la calendarización del DSP de la OEA y SIS ECU911:

| 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 Integrado 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:

Dinámica Interna de revisión SIS ECU 911



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 fue 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 comunicó que este evento tendría 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 sería en inglés, después de este análisis se daría 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.

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.

En el año 2020 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

Presentaciones:

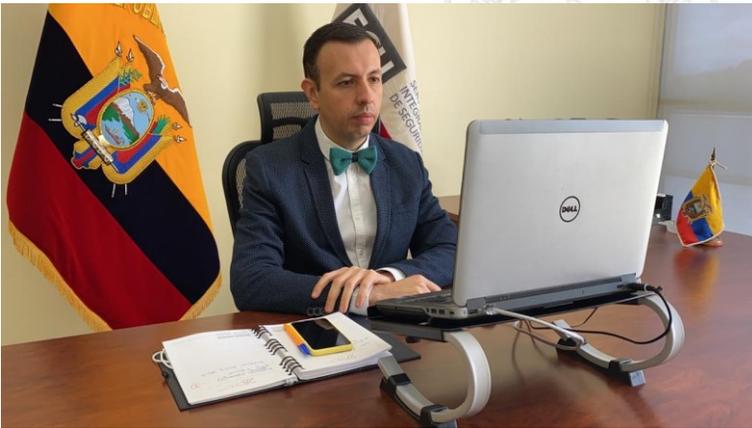
Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica

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 3:00 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 Brito, Director de Planificación y Presupuesto, 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.



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 año 2020 desarrolló un espacio virtual denominado conversatorios en donde se abordaron diversas temáticas entorno a los Servicios de Emergencias y Seguridad en los que como denominador común estuvo presente el tema de la pandemia que estamos atravesando a causa de la 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 conformaron este cuarto conversatorio fueron:



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



| | | | |
|---|---|--|-------------------------------------|
|  | <p>Matthew Shenk Supervisor de Comunicaciones Comunicaciones del Condado de Lancaster 911</p> |  | Martes 27 de octubre de 2020 |
|  | <p>Wilfrido Muñoz Director de Comunicación, SIS ECU-911</p> |  | 11 am a 1 pm EDT |
|  | <p>Tessa Seigworth Coordinadora de Comunicaciones de Marketing <i>Mission Critical Partners</i></p> | Plataforma  | |
|  | <p>Marta Azevedo Silva Oficial de Prensa y Comunicaciones, EENA 112</p> |  Interpretación Inglés/Español | |
|  | <p>Rose Michael Oficial de Conocimiento, EENA 112</p> |  @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.



Fuente: Dirección Nacional de Comunicación Social SIS ECU 911.

PERIODO ENERO - ABRIL 2021

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

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 remitida por el DSP de la OEA, en el mes de enero del año 2021.

Con la finalidad de continuar con el trabajo realizado durante el año 2020, en el primer trimestre del año 2021 se continúa con la preparación y organización entre el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el SIS ECU 911 para la validación externa con expertos del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA, en este sentido generaron varias reuniones para definir cambios propuestos por los expertos, el lanzamiento del Protocolo Guía Hemisférico, y la organización de las reuniones del Grupo Técnico Subsidiario.

En el mes de enero de 2021, el Departamento de Seguridad Pública de la OEA convocó al equipo técnico del SIS ECU 911 a una reunión misma que se desarrolló de manera virtual el día 15 de enero a las 14.00 PM, 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
- Cassandra Arciniegas Especialista de Coordinación Interinstitucional

DSP- OEA:

- Guillermo Moncayo Director Interino del Departamento de Seguridad Pública de la OEA.
- Karen Bozicovich Jefa de Sección de Información y Comunicación de Seguridad Pública de la OEA
- Úrsula Lobatón Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

Entorno a los temas abordados en la reunión virtual:

Coordinación fecha GTS –SES - Lanzamiento Protocolo Guía Hemisférico

El Director Interino del DSP de la OEA, manifestó que el objetivo de la reunión en primera instancia era definir la fecha de la reunión del Grupo Técnico Subsidiario de Servicios de Emergencia y Seguridad MISPA, de acuerdo a las conversaciones internas de su equipo la propuesta de fecha sería la semana del 17 de mayo y podría ser el lanzamiento del Protocolo Guía en el mismo evento.

La Jefa de Sección de Información y Comunicación del DSP de la OEA mencionó que ahora el documento se encuentra en el proceso de traducción al idioma inglés, sumado a la inclusión del diagramado y diseño, previsto para el mes de abril, así en el mes de mayo se podría realizar los dos eventos en esa misma fecha propuesta anteriormente.

El Subdirector Técnico de Doctrina manifestó la posibilidad de adelantar la reunión formal para la última semana de abril, ya que el 11 de abril será la segunda vuelta electoral en el Ecuador y el 24 de mayo es el día del relevo de autoridades, por lo que la fecha del 17 de mayo queda muy cerca de este acontecimiento.

La Jefa de Sección de Información y Comunicación del DSP de la OEA mencionó que se debe coordinar con la persona a cargo de la traducción del documento, además que se debe tomar en cuenta que el 19 y 30 de marzo se tienen las reuniones de validación interna y ahí puede que existan cambios particulares.

El Director Interino del DSP de la OEA manifestó que adicionalmente se debe tomar en cuenta que estas reuniones se realizarán a través de la plataforma oficial KUDO, y se tendría que verificar la disponibilidad de la misma la última semana de abril, sino la otra opción sería la primera semana de mayo; en este sentido se comprometió en averiguar la disponibilidad de la plataforma e informar al SIS ECU 911.

El Subdirector Técnico de Doctrina mencionó estar de acuerdo con la posibilidad de que la fecha podría ser la primera semana de mayo, de esta manera se comprometió en informarle al Director General al respecto para que conste en su agenda este evento y dar cumplimiento al compromiso del SIS ECU 911 como Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario.

El Director Interino del DSP de la OEA manifestó que se debe tomar en cuenta una reunión preparatoria entorno a diferentes aspectos como: temas, fechas entre otros, la misma que deberá realizarse como mínimo dos semanas antes del día del evento, con esto se tiene un espacio para modificar o realizar alguna reunión informal con algún país miembro sobre dudas o inquietudes que puedan existir.

La Jefa de Sección de Información y Comunicación del DSP de la OEA aclaró que la reunión preparatoria sirve para que los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región analicen discutan propagan una serie de recomendaciones que luego se eleven a consideración de los ministros de seguridad pública de las Américas el año que viene.

El Director Interino del DSP de la OEA manifestó la necesidad de trabajar en una nota conceptual por parte del país anfitrión, en este sentido preguntó que quisiera el Ecuador como temas para enfocar la agenda hacia el futuro y que mandatos quisieran darle a la secretaria, es por esto que se solicitó la elaboración de una nota conceptual al SIS ECU 911 que sea corta aproximadamente de dos páginas, y a través de ese documento se enfocarían las reuniones de los temas de la agenda se desprenderían paneles de discusión en donde generalmente están conformados por tres panelistas y un moderador en donde se discute el tema y salen algunos lineamientos o recomendaciones, el otro documento que también se espera del SIS ECU 911 es la hoja de ruta para la siguiente presidencia del Grupo Técnico Subsidiario MISPA 8; así el Ecuador como presidencia presentaría esas recomendaciones en el evento en mención.

La Jefa de Sección de Información y Comunicación del DSP de la OEA, mencionó que las reuniones se realizarían en dos mañanas, y para estas se deberá tener listos los dos documentos:

- ✓ Documento de nota conceptual
- ✓ Documento de recomendaciones (máximo 5)

El Subdirector Técnico de Doctrina preguntó en base a que se realizan las recomendaciones por parte del país anfitrión.

El Director Interino del DSP de la OEA respondió que estas pueden darse desde diferentes perspectivas: una opción podría ser en base a lo que ya se cumplió y que se espera hacer en este caso con el protocolo Guía o las buenas prácticas del Servicio de

Emergencia en la pandemia, probablemente algo entorno a las llamadas no procedentes, o violencia contra la mujer o intrafamiliar, entre otros temas.

El Subdirector Técnico de Doctrina mencionó que otro tema adicional que se podría agregar es sobre la atención de emergencias a las personas con discapacidad es decir atención inclusiva, así también como el tratamiento de los suicidios, manifestó que podrían ser algunos de los temas propuestos por el SIS ECU 911.

El Director Interino del DSP de la OEA mencionó cuales serían las siguientes fechas del proceso de reuniones y eventos:

- El borrador de los documentos a cargo del SIS ECU 911 deberían entregarse la semana del 29 de marzo al 2 de abril.
- La semana del 29 de marzo al 2 de abril se dará una retroalimentación o cambios al documento.
- La traducción del documento estaría lista para la semana del 5 de abril.
- Se distribuiría el documento a los países hasta el 9 de abril.
- La primera reunión preparatoria se realizaría la semana del 12 de abril o la semana del 19 de abril.

Finalmente el Director Interino del DSP de la OEA agradeció todo el apoyo y la disponibilidad brindada por parte del equipo técnico del SIS ECU 911.

os días 29 y 30 de marzo del presente año se convocó nuevamente a dos reuniones al equipo técnico del SIS ECU 911, las mismas se desarrollaron de manera virtual a las 9:00 am vía Webex, a la que 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
- Cassandra Arciniegas Especialista de Coordinación Interinstitucional
- Elisa Bravo Directora Nacional de Servicios, Procesos y Calidad
- Angélica Buñay Analista de la Dirección Nacional de Operaciones

DSP- OEA:

- Guillermo Moncayo Director Interino del Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

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

Europea de Números de Emergencia ENNA

- Maria Cristina Lumbrera

Centro Nacional de Información de México CNI

- Moisés Salas Centro Nacional de Información de México
- Oscar Laguna Centro Nacional de Información de México

National Emergency Number Association 911 NENA

- Leonardo Dorony Presidente del NENA México-Latinoamérica.

911 República Dominicana

- Lourdes Florentino

Consultor Externo

- Patricio Tudela



Entorno a los temas de la reunión virtual

Reunión 29 de marzo 2021

1. Validación del Protocolo Guía Hemisférico con el ENNA- NENA MÉXICO- REPÚBLICA DOMINICANA- DSP OEA- SIS ECU 911- CONSULTOR- EXPERTOS.

El Director Interino del DSP de la OEA inició la reunión con el agradecimiento a los diferentes equipos de los diversos países por el apoyo en la elaboración del protocolo Guía Hemisférico.

La Jefa de Sección de Información y Comunicación del DSP de la OEA mencionó que el objetivo de la reunión era la revisión de las observaciones y sugerencias realizadas por el NENA y ENNA al Protocolo Guía en su versión casi final.

La representante del ENNA, mencionó que es importante en algún capítulo incluir un comentario sobre envío de alertas a la población, dependiendo los niveles de división que tenga el país.

El Director Nacional de Regulatorio en Emergencias, explico cómo se maneja este aspecto a nivel del Servicio de Emergencias en el Ecuador, y adicionalmente mencionó que está de acuerdo que en el capítulo número 9 se agregue un párrafo al respecto.

La representante del ENNA como segunda sugerencia general a la Guía mencionó, la importancia de la geolocalización de la persona que llama por una emergencia, la sugerencia es automatizar la misma a través de un dispositivo móvil o de otras herramientas digitales.

El representante del NENA realizó varios comentarios generales al respecto del Protocolo Guía, entre los que manifestó:

- La guía se vuelve mecanicista ya que tiene una visión muy cuantitativa más que cualitativa.
- Sobre la salud mencionó se aborda la salud orgánica pero no la salud mental y la atención de emergencias de este tipo.
- Manifestó que falta una parte operativa de reportes entorno al despacho de llamadas.
- Sobre el personal que colabora en el perfil del puesto dijo que no se toma en cuenta la capacidad de inteligencia emocional y manejo de estrés que permita determinar que rasgos funcionarían mejor para los diversos cargos.
- Sobre calidad de la llamada manifestó que por los tiempos que deben cumplir los operadores las llamadas carecen de calidad se debe pensar en diferentes aspectos como: diversos idiomas, personas con discapacidad, personas de la tercera edad entre otras.
- Sugirió tomar en cuenta el seguimiento a las posibles enfermedades que se van desarrollando dentro de los colaboradores de los Servicios de emergencias.
- Sobre las enfermedades pre-existentes de los colaborados de trabajo dijo se deberá tomar en cuenta el agregar esta información sobre riesgo laboral.
- Mencionó que es importante abordar sobre asociaciones o consejos que puedan colaborar en los servicios de emergencia que no sean instituciones públicas, es decir la co-ayuda.

La Jefa de Sección de Información y Comunicación del DSP de la OEA validó cada una de las sugerencias solicitadas y se analizó con los presentes el espacio adecuado en los diversos capítulos en donde se debería agregar o modificar la información dentro del Protocolo Guía.

Reunión 30 de marzo 2021

La Jefa de Sección de Información y Comunicación del DSP de la OEA, manifestó que la reunión servirá para revisar los comentarios o sugerencias de los capítulos tres y cinco, en este sentido fueron revisados uno a uno los comentarios y sugerencias y con la intervención de cada uno de los diversos actores responsables de cada uno de los capítulos se validó la necesidad de inclusión o cambios adicionales a la versión casi final del documento.

Entre los comentarios más relevantes manifestados fueron:

- ✓ En el **Cap. 3**, en las 6 actividades principales, a la primera actividad se le agregó la palabra “Geolocalización”. Se deberá agregar la descripción de esa actividad y mencionar la importancia de poder ubicar con la mayor precisión posible a la persona y/o emergencia.
- ✓ En el **Cap. 5**, se debería hacer referencia a la cuestión de la geolocalización. Tal vez podría incorporarse en la Sección 5.1.
- ✓ Se deberá colocar lineamientos generales para el protocolo de actuación para casos de personas con problemas de salud mental.
- ✓ En el **Cap. 9**, Sección 9.5 sobre Manejo de la Comunicación, se deberá agregar una propuesta de texto para abordar los incidentes programados desde el punto de vista comunicacional.
- ✓ Se deberá agregar un párrafo en el Protocolo Guía sobre utilización de términos que no respondan a los estereotipos discriminatorios de los colaboradores de los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región.

Finalmente los diferentes actores se comprometieron a trabajar en los cambios solicitados y subir la información a la plataforma DRIVE del DSP de la OEA, en los plazos establecidos.

De acuerdo a los compromisos adoptados por parte del SIS ECU 911 en las reuniones del mes de marzo, durante el mes de abril el equipo técnico apoyo en tres documentos solicitados, frente a la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad evento que se desarrollará los días 6 y 7 de mayo del presente año:

1. Recomendaciones.- documento que recogió las diversas sugerencias realizadas por la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario a los Estados Miembros de la OEA.

2. Nota conceptual, la misma que aborda diversos aspectos importantes para los Servicios de emergencia de la Región tales como:

- Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia
- Adaptación y resiliencia frente a la COVID-19
- Mal uso del número único de emergencias
- Inclusión y accesibilidad

3. Proyecto Calendario que incluyo 4 paneles de expertos de la Región en temas entorno a los Servicios de Emergencia :

- PANEL 1: Presentación de la Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA .
- PANEL 2: Problemas prácticos que tuvieron que enfrentar los Sistemas de Emergencia y Seguridad como resultado del impacto del COVID-19.
- PANEL 3: Medidas y acciones para reducir el mal uso del número de emergencia.
- PANEL 4: 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.

El SIS ECU 911 fue parte de los cuatro paneles a desarrollados en el evento mediante la actuación de funcionarios de diversas áreas mismos que cumplieron con un rol de panelistas en cada uno de los temas en mención, así como el Director General - Presidente del Grupo Técnico Subsidiario fue parte del evento y realizó el lanzamiento oficial del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.

CONCLUSIONES

- ✓ La coordinación y comunicación efectiva durante los años 2020- 2021 entre el equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911 con el DSP de la OEA permitió un adecuado trabajo, en la elaboración y consecución del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.

- ✓ El apoyo brindado por el equipo técnico del SIS ECU 911 en la coordinación, elaboración y revisión de los capítulos permitió cumplir con los compromisos y productos en los plazos establecidos por parte del DSP de la OEA.
- ✓ El profesionalismo y compromiso demostrado por los funcionarios del SIS ECU 911 dio como resultado la constante invitación a diversos espacios internacionales como foros, conferencias, conversatorios importantes para los Servicios de Emergencia del mundo.
- ✓ El relacionamiento internacional adecuado del SIS ECU 911 ha brindado un posicionamiento positivo como referente de Servicios de Emergencia en la región ya que continuamente se ha solicitado intercambios de experiencias, documentos, normativa y asesoramientos
- ✓ El Protocolo Guía para Servicios de Emergencia sin duda será un aporte significativo para todos los países de la Región, ya que de esta manera se podrá tener un denominador común de Servicios de Emergencia y Seguridad en donde se pueda establecer a mediano plazo un número único de atención de emergencias con la institucionalidad y características que requiere ese desafío para cualquier país miembro de la OEA.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda dar continuidad con el relacionamiento internacional tanto con la OEA como con cada uno de los Sistemas de Emergencia de la Región que permitan un constante intercambio de información en pro de mejorar y fortalecer los servicios de emergencias.
- ✓ Se recomienda buscar nuevos espacios o alianzas internacionales con otros organismos que permitan afianzar lazos de cooperación en diferentes aspectos tanto técnicos como académicos, y así poder lograr que el personal fortalezca las habilidades y se garantice una mejora continua del servicio brindado a la ciudadanía.

| | |
|--|--|
| <p>Elaborado: Mgs. Cassandra Arciniegas Especialista Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional.</p> | |
| <p>Revisado: Ing. Juan Carlos Fonseca Director Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional</p> | |



| | |
|---|--|
| Aprobado: Mgs. Bolívar Tello Astudillo Subdirector Técnico de Operaciones. | |
| Aprobado: Lcdo. Marco Garnica Montenegro Subdirector Técnico de Doctrina. | |

