

# Seminario Internacional sobre Mecanismos y Herramientas de Cooperación sobre los Servicios de Emergencia en la Región

25 y 26 de abril de 2019  
Quito, Ecuador

## Perspectiva de América Latina

Primera Sesión Plenaria: Estado de Situación en el continente americano y otras partes del mundo

Patricio Tudela (Ph.D. / Ms.)



# Contenido

- 1 Propósito y 3 características
- 4 Actividades principales y de apoyo
- 16 Claves implementación y funcionamiento
- Binomio interoperabilidad – institucionalidad
- 6 Nudos críticos – brechas - estándares - protocolos



## 23 países en Las Américas muestran avances en el nivel estatal-provincial o ciudades

- Antigua y Barbuda
- Argentina
- Bahamas
- Belice
- Brasil
- Canadá
- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- Estados Unidos
- El Salvador
- Honduras
- México
- Panamá
- Paraguay
- Puerto Rico
- Perú
- Rep. Dominicana
- Santa Lucía
- San Vicente y las Granadinas
- Trinidad y Tobago
- Uruguay
- Venezuela

- **Comprensión de los factores críticos para el éxito en implementación y funcionamiento de sistemas únicos de seguridad y emergencias**
- **Búsqueda de evaluaciones y experiencias exitosas**
- **Buenas prácticas e innovaciones – oportunidad para cooperación técnica**



# Sistema de atención y expectativas

Se implementan para generar mayor eficacia en la prestación de servicios a la ciudadanía - esto implica incrementar interoperabilidad



**Disminución  
Tiempos de  
Respuesta**



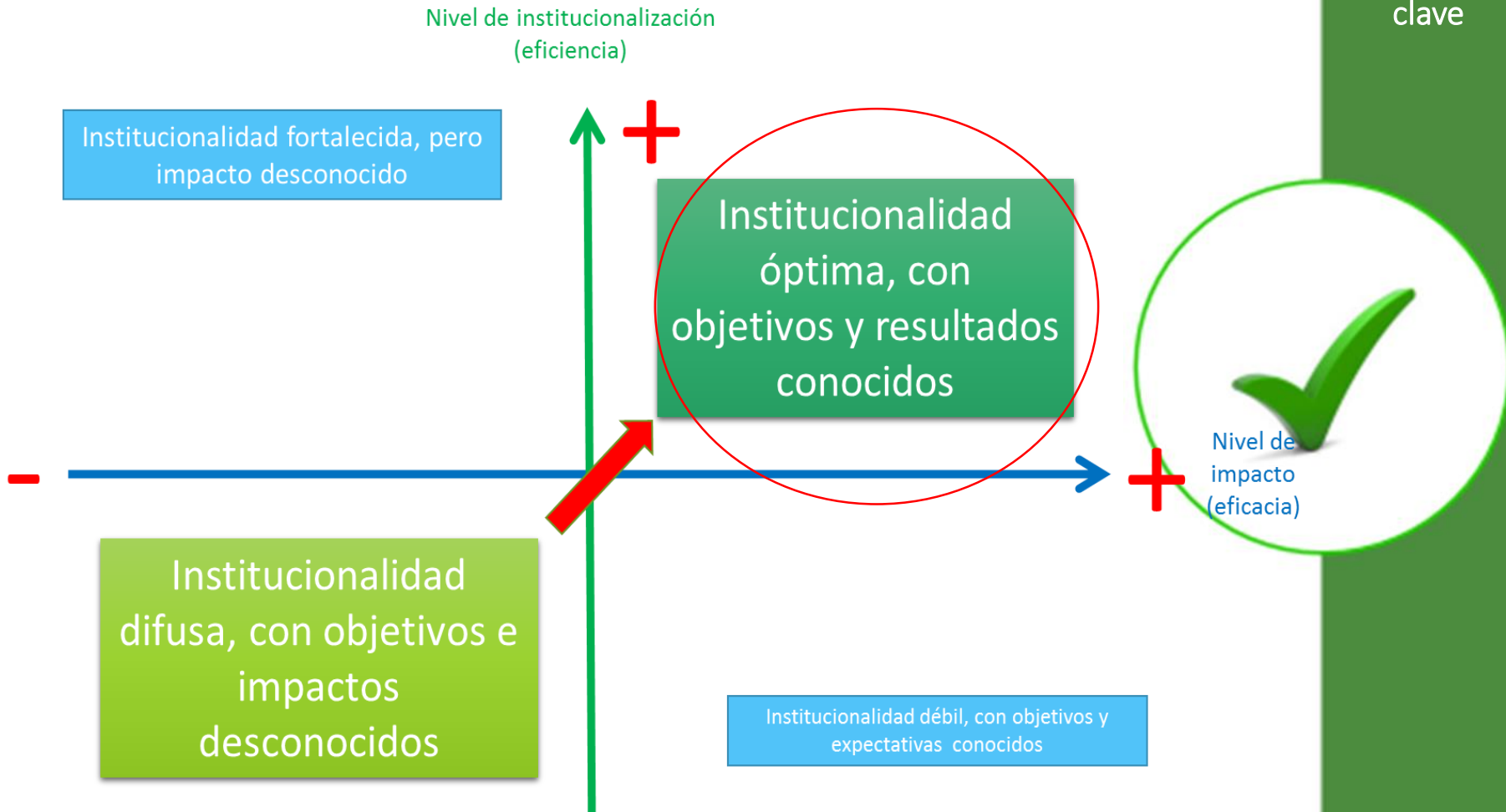
**Mejora Calidad  
Respuesta**



**Gestión del  
sistema**

**Intersectorialidad vs  
interoperabilidad**

# Institucionalidad para la intersectorialidad



# Actividades principales y de apoyo:



Política,  
plan y  
gestión  
estratégica

## Institucionalidad

- Regulación legal
- Normalización de procesos y servicios
- Funciones administrativas y de ejecución
- Rol de organismos públicos y privados
- Mecanismos de control de gestión y evaluación de desempeño

## Modelo del sistema

- Implementación
- Gradualidad
- Recursos
- Estándares de eficiencia
- Estándares de eficacia
- Calidad de servicios
- Protocolos de procesos y productos / servicios institucionales
- Certificación internacional

## TICS

- Hardware y software
- Plataforma ad hoc
- Industria de tecnologías para seguridad pública y emergencias



## Interoperabilidad

- Mecanismos de alerta
- Sistema de comunicaciones
- Atención de emergencias
- Prevención de incidentes que afectan seguridad pública
- Información para judicialización y persecución penal - Evidencia digital



# 16 Claves Implementación y funcionamiento (1): Mejoran la interoperabilidad



Homologación  
tecnológica  
multicanal



Procesos claves  
normalizados



Mecanismo de  
coordinación y  
mando único



Acuerdo  
interinstitucional  
del modelo de  
operación y  
comunicación



Unidad de  
operaciones y  
coordinación  
Interinstitucional



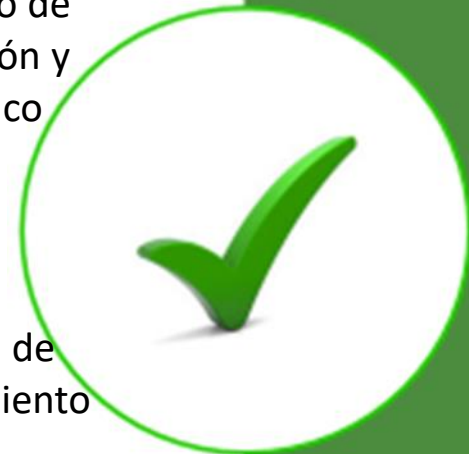
Unidad de  
evaluación de  
funcionamiento



Unidad de  
gestión  
tecnológica



Sistema CAD + Atención  
por voz + geolocalización



# 16 Claves Implementación y funcionamiento (2): Fortalecen enfoque y gestión sistema



INSTITUCIONALIDAD  
AD HOC



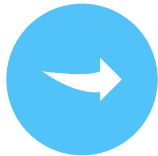
CONSENSO A  
TRAVÉS DE UNA  
POLÍTICA DE  
DESARROLLO



CONDUCCIÓN  
POLÍTICA



ESTRATEGIA DE  
IMPLEMENTACIÓN



MARCO  
REGULATORIO



PLAN DE ACCIÓN  
INTERMINISTERIAL



LIDERAZGO  
TÉCNICO  
RECONOCIDO



PROGRAMA  
PLURIANUAL  
FINANCIADO





# Mayor interoperabilidad – sistemas únicos de emergencia y seguridad



Desafío para mejorar la seguridad pública



# Nudos críticos – brechas - estándares - protocolos

Transformación de paradigma y modelo “de negocio”

1. Intersectorialidad e institucionalidad
2. Modelo de respuesta - Integración tecnológica y operativa
3. Ciclo completo – métricas de desempeño
4. Desarrollo y validación del sistema con base en evidencia
5. Gestión de información para actuar
6. Uso intensivo en seguridad pública y persecución penal
7. Usos y seguridad de la información – protección de datos personales



# Reto 1 Fortalecimiento institucional e intersectorialidad

- Los sistemas difieren según grado de **descentralización funcional** (alta / baja) y **desconcentración administrativa** (alta / baja), reflejando las dinámicas de cada Estado.
- **Estructura mínima** de gestión - efectiva

A lo menos:

- (1) unidad de operaciones y coordinación interinstitucional
- (2) unidad de monitoreo y evaluación del funcionamiento (control de gestión) y la existencia de indicadores de distinto tipo (economía, eficiencia, eficacia y calidad)
- (3) unidad de exploración, desarrollos tecnológicos y de aseguramiento de la compatibilidad de los diferentes subsistemas intra – extra institucionales



# Reto 2 Modelo de respuesta: Integración tecnológica y operativa

- Integración de comunicaciones en un Centro para:
  - Recibir llamadas y derivar
  - Generar capacidad de respuesta - despacho a partir priorización
  - Asegurar canales de comunicación eficientes
- Integración de informaciones para decidir y actuar.
  - Interoperabilidad simplificada
  - Interconexión de distintos tipos de dispositivos y redes
  - Utilización de tecnologías colaborativas para ampliar capacidades



# Reto 3 Ciclo completo – métricas de desempeño

**Indicadores de efectividad**



**Seguimiento programático**



**Compromisos Interinstitucionales**



**Información estratégica**



**Coordinación efectiva**



Canales de retroalimentación entre llamada – priorización – despacho – concurrencia y cierre del caso

# Reto 3 - Desarrollo y validación con base en evidencia



# Reto 4 - Gestión de información para actuar – 80 : 20

Usos de información operativa táctica en servicio diario

Maximización de disponibilidad de datos en forma móvil – terreno y tiempo real

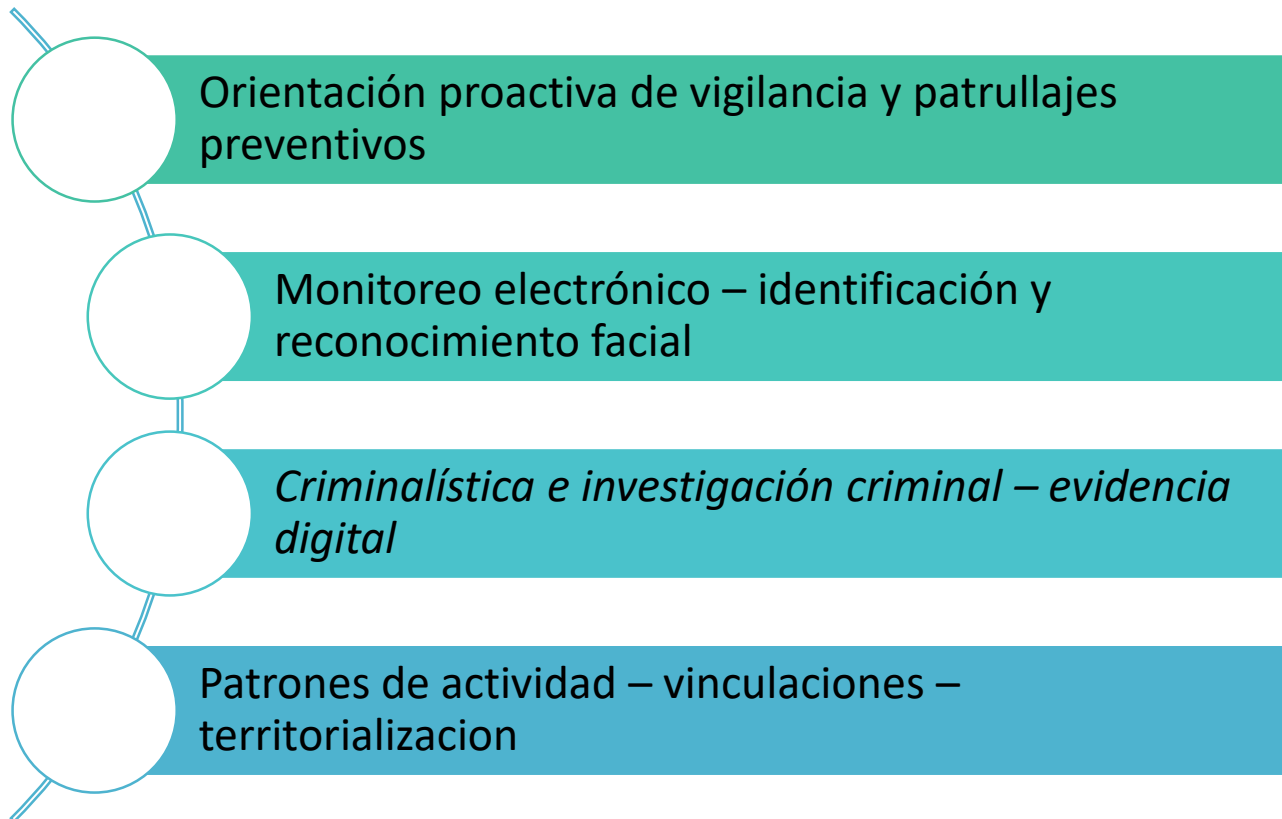
Conexión con usuarios - comunidad



- ✓ Vigilancia preventiva
- ✓ Orientación proactiva de patrullajes preventivos
- ✓ Alertas a la población
- ✓ Mensajería + SMS + Video + Audio



# Reto 5 – Uso intensivo acorde con la transformación digital de la seguridad pública y justicia criminal





# Reto 6 Regulaciones en tipo, uso y acceso información

- *Normas legales y técnicas en telecomunicaciones*
- *Protocolos de protección de información y comunicaciones*
- *Protocolos de uso y accesibilidad de datos privados - personales*
- *Responsabilidad de proveedores de redes TICs*
- *Redes independiente de proveedores de servicios*



✓ Diversos avances

✓ Desafíos comunes

✓ Una oportunidad

*Mecanismos y herramientas de  
cooperación técnica para mejorar Servicios  
de Emergencia y Seguridad Pública*

