

Seminario Internacional sobre Mecanismos y  
Herramientas de Cooperación sobre los Servicios de  
Emergencia en la Región Quito, Ecuador  
25-26 Abril 2019

**Experiencia de Costa Rica en el diseño, establecimiento y  
gestión del Sistema de Emergencia 9-1-1**

*Componente estratégico-organizacional*



Guiselle Mejía Chavarría, Directora

# Experiencia de Costa Rica en el diseño, establecimiento y gestión del Sistema de Emergencia 9-1-1

## Antecedentes

- 1963 Erupción Volcán Irazú
- 1988 Huracán Juana
- 1990-1991 Terremotos Alajuela, Puriscal y Limón
- 1995 Decreto 24418 MOPT MIRENEN,
- 1995 Ley 7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1
  - Última reforma en la Ley 9547 del 30 de enero 2019 sobre financiamiento



# Experiencia de Costa Rica en el diseño, establecimiento y gestión del Sistema de Emergencia 9-1-1

## Modelo de Gestión actual

- a. Órgano de Máxima Desconcentración adscrito al ICE
- b. Dirección es la autoridad administrativa
- c. Comisión Coordinadora es la autoridad operativa
- d. 12 Instituciones integradas
- e. Centro de Operaciones 9-1-1 + 38 Despachos Institucionales a nivel nacional = 12 Despachos Principal + 26 Despachos Institucionales a nivel regional
- f. Financiamiento directo de la población a través de la contribución de los usuarios –única fuente-
- g. La información que recibe el 9-1-1 es confidencial



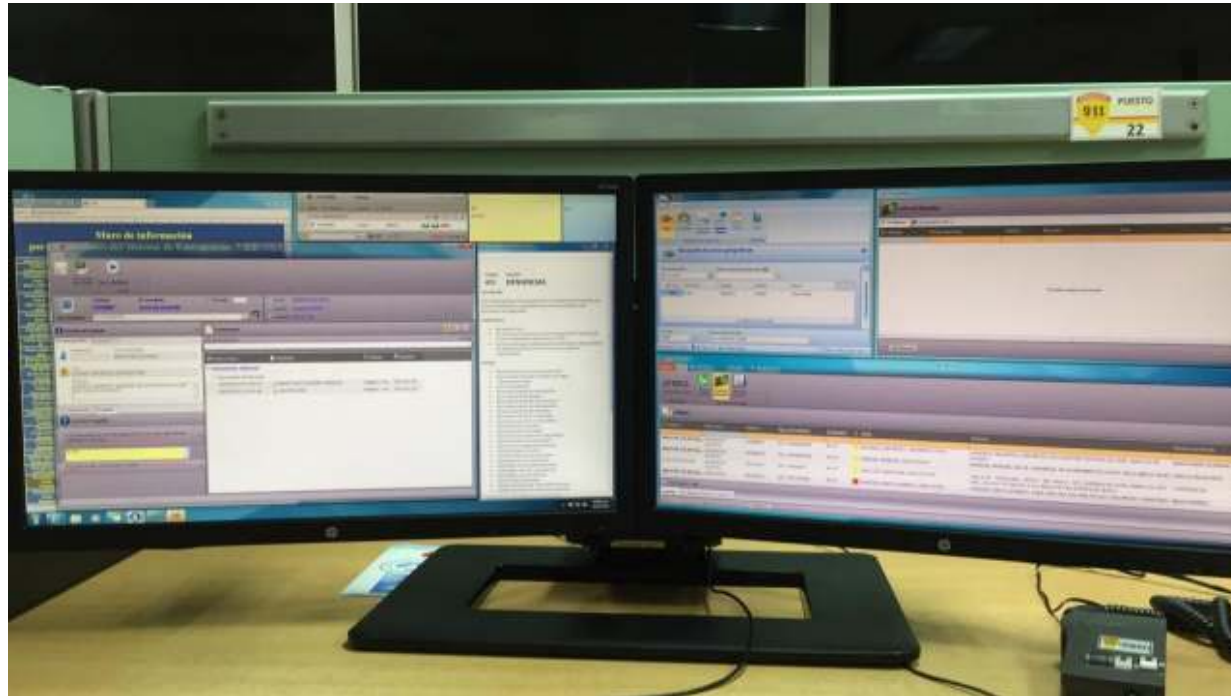
# Descripción del Modelo de Trabajo Interinstitucional



EJE TRANSVERSAL DE OPERACIONES A TRAVES DE UN SISTEMA UNICO Y VINCULADO INTERINSTITUCIONALMENTE



# TODAS LAS OPERACIONES SOBRE UNA MISMA APLICACIÓN



# TODAS LAS OPERACIONES SOBRE UNA MISMA APLICACIÓN

## Sistema integrado de incidentes

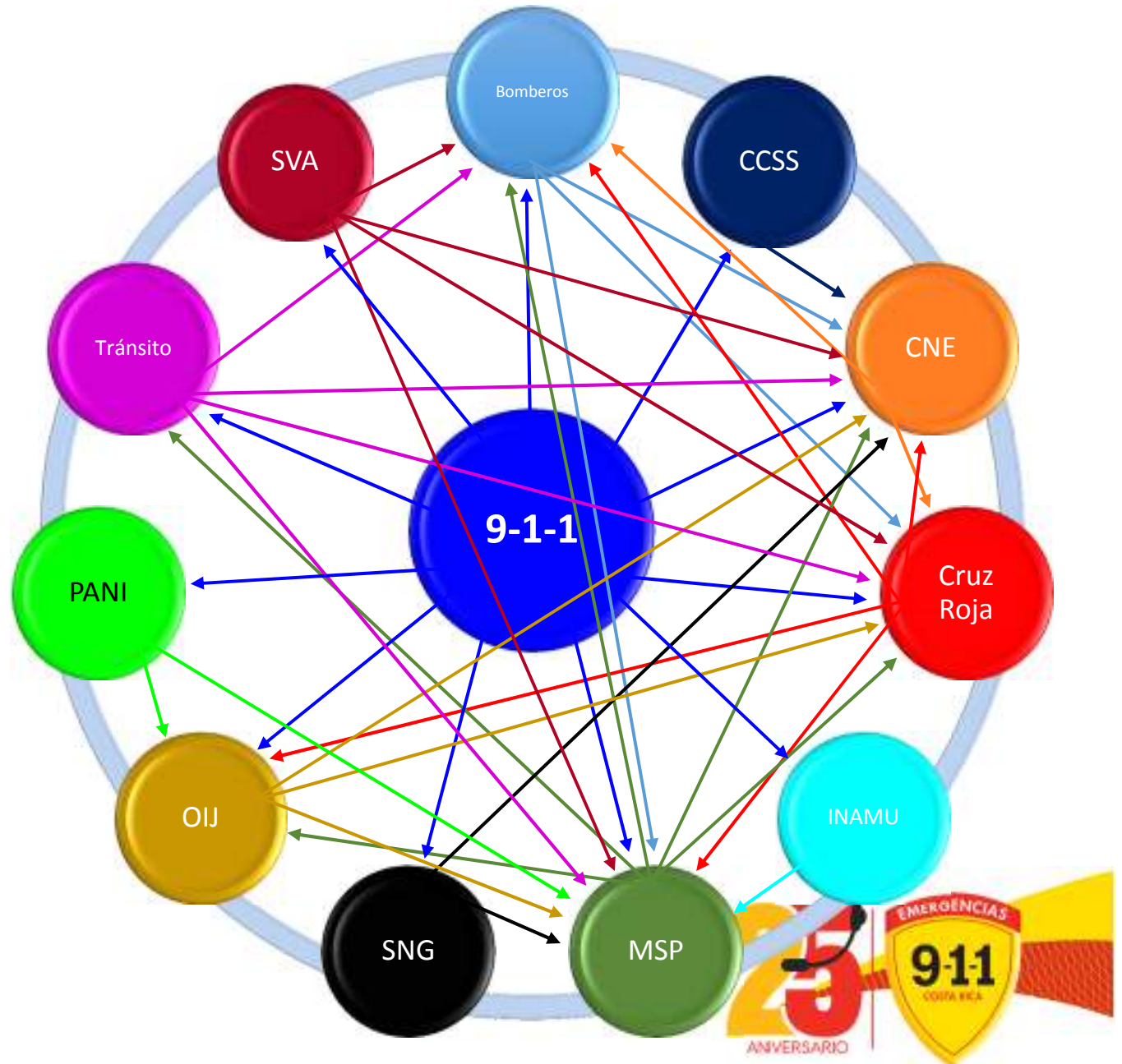


- Documentación en línea
- Registro de acciones cronológicamente
- Comunicación con otras instituciones
- Segunda clasificación de eventos
- Infraestructura tecnológica redundante
- Consultas históricas e informes estadísticos
- Almacenamiento centralizado



# TODAS LAS OPERACIONES SOBRE UNA MISMA APLICACIÓN

- La Plataforma 9-1-1 es de uso obligatorio por Ley para todas las instituciones adscritas.
- Protocolos interinstitucionales (códigos) para la clasificación de incidentes.
- Documentación en tiempo real de las acciones institucionales.
- Programación automática o manual de respondedores, según el tipo de incidente.
- Los incidentes generados tienen carácter legal y son utilizados por instancias Judiciales.



# ESTADÍSTICAS DISPONIBLES SOBRE UNA MISMA APLICACIÓN

## Cantidad de llamadas atendidas

- Con incidente
- Erróneas
- Indebidas

## Incidentes por institución y zona geográfica

- Por provincia, cantón y distrito
- Por tipo de incidente
- Por institución de respuesta

## Tiempos de atención por incidentes

- Tiempo de respuesta “despachado”
- Tiempo de respuesta en “escena”
- Tiempo de “cierre”

## Respuestas asociadas a los incidentes

- Por provincia, cantón y distrito
- Por tipo de incidente
- Por tiempo en escena





# Fortalezas

9-1-1 Como único medio para reporte emergencias

Respuesta Interinstitucional al servicio

Personal capacitado

Protocolos Interinstitucionales

Software propio



# Oportunidades de Mejora

Actualizaciones tecnológicas

Disponibilidad de recursos

Solución Inmobiliaria

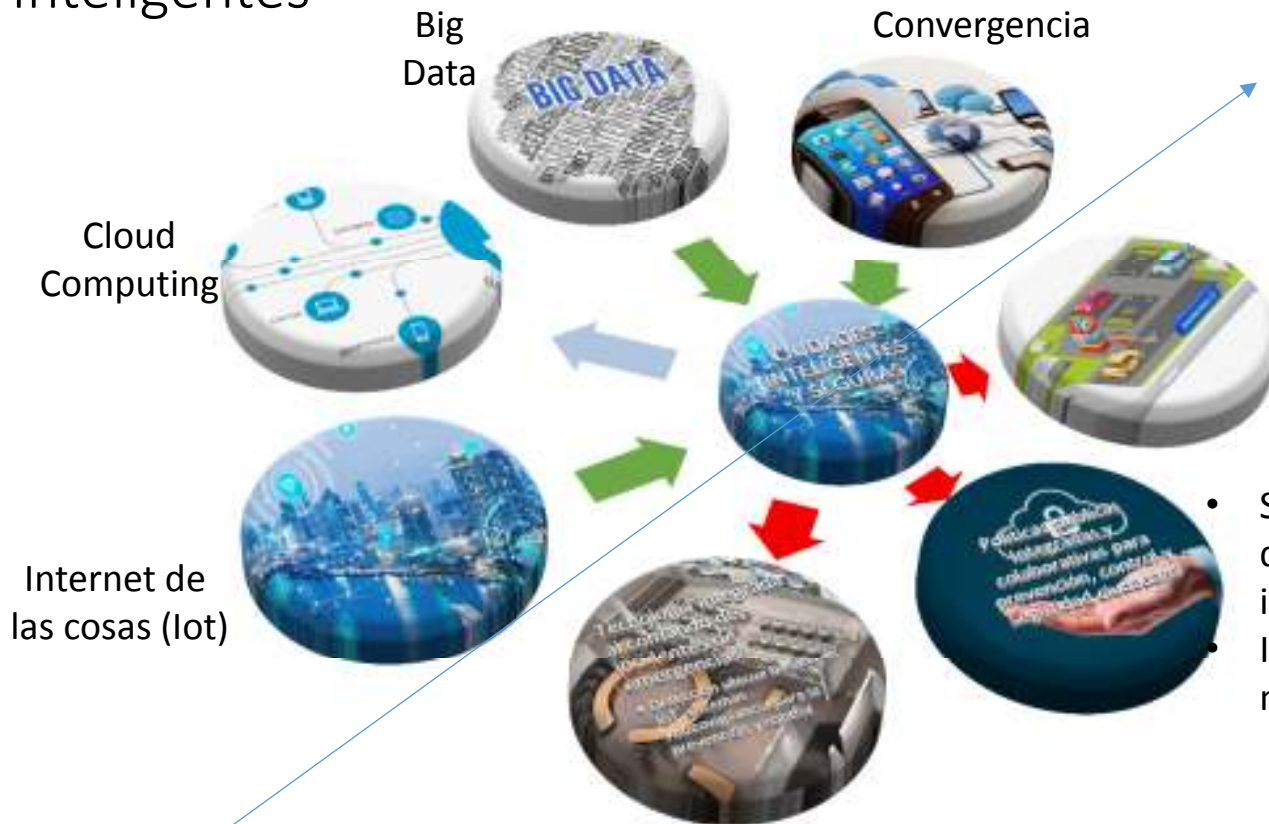
Comunicación y educación sobre el correcto uso del 9-1-1

Gestión llamadas erróneas e indebidas



# Visión futura de operación

Ciudades  
Inteligentes



Ciudades  
Seguras

- Dirección inteligente
- Apoyo , prevención y control de la seguridad .
- Video vigilancia

- Sistemas de prevención y control de riesgos basados en inteligencia.
- Información y tecnología en la nube

**Comando y de despacho integrados** mejoran la capacidad de tomar decisiones durante el manejo de emergencias





MUCHAS GRACIAS

