REUNIÓN DE MINISTROS EN MATERIA DE  OEA/Ser.K/XLIX

SEGURIDAD PÚBLICA DE LAS AMÉRICAS (MISPA) GTS/SES/doc.1/21

23 abril 2021

Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario Original: español

sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad

6 y 7 de mayo de 2021

Washington, D.C.

**NOTA CONCEPTUAL**

**(Presentado por el Gobierno del Ecuador)**

Los Sistemas de Emergencia y Seguridad, o quienes fungen como tal en cada país de las Américas, enfrentan un trabajo intenso y de alta exposición a una variedad de incidentes que se producen por amenazas de tipo natural, antrópica, delictivas, salud física y mental, sanitarias, entre otras, que son reportadas por la población al número de emergencia, o por algún otro canal de comunicación habilitado para tales efectos.

**Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia**

Frente a ese panorama y la necesidad de responder eficaz y oportunamente con un servicio de calidad, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (SIS ECU-911), a cargo de la presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), lideró la elaboración de una guía con la colaboración del Sistema de Emergencia 911 de Costa Rica, el Sistema de Emergencia 911 de Paraguay, el Centro Nacional de Información de México y el Sistema de Emergencias 911 de República Dominicana, y la coordinación brindada por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA. La guía presenta una serie de lineamientos, fundamentados en la experiencia profesional, técnica, tecnológica, administrativa y operativa de quienes participaron de su elaboración, para orientar la creación y el fortalecimiento de este tipo de sistemas en los países de la región.

En la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad, los países que participaron de su redacción, revisión y validación, tendrán la oportunidad de presentar este producto a las Misiones Permanentes, así como también a los demás Sistemas o agencias similares que operan en los países miembros de la OEA.

La presentación de la Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia brindará un marco para la discusión, el intercambio y el aprendizaje sobre algunos temas actuales y relevantes relacionados con el funcionamiento de este tipo de Sistemas o que impactan su funcionamiento.

**Adaptación y resiliencia frente a la COVID-19**

La pandemia provocada por la enfermedad de la COVID-19, ha llevado a las instituciones públicas y privadas a tomar acciones desde el punto de vista operativo, administrativo y sanitario, entre otras dimensiones. En el caso de los Sistemas de Emergencia y Seguridad, adicionalmente, estos han tenido que adaptar procesos, procedimientos y herramientas con la finalidad de atender las emergencias ocasionadas por la COVID-19.

La implementación de un tablero de mando para la visualización de información estadística de emergencias e incivilidades relacionados con la emergencia sanitaria para la toma de decisiones, el desarrollo de un *software* de analítica de video para el distanciamiento social con el uso de vehículos aéreos no tripulados, uso de megafonía IP en el espacio público donde se hubiera identificado aglomeramiento, el soporte o contención psicológica del personal de primera respuesta, la elaboración de protocolos de acción específicos, la creación de campañas comunicacionales digitales para dar a conocer las medidas de bioseguridad y contrarrestar las noticias falsas y malintencionadas, entre otras medidas, han permitido realizar una intervención disuasiva y reactiva con propósito de prevenir y contener el contagio de la COVID-19.

A partir de las adaptaciones, mejoras e innovaciones adquiridas en este contexto, sería oportuno y pertinente realizar un intercambio de experiencias entre los sistemas de emergencia y seguridad o agencias similares de la región, para ir acogiendo aspectos que pudieran apoyar la atención de emergencias en futuras pandemias u otros eventos similares de alto impacto, a nivel nacional, subnacional y zonal.

**Mal uso del número único**

Los Sistemas de Emergencia y Seguridad, con el afán de cumplir con el objetivo de atender emergencias y articular las mismas con las instituciones de respuesta en territorio, han adoptado un número único, mayoritariamente el 9-1-1. Sin embargo, los datos revelan un uso inadecuado o mal uso de la línea de emergencia. El mal uso de la línea acarrea consecuencias graves y negativas en términos de vidas humanas, desgaste del personal, uso innecesario de los recursos y costos económicos.

Ante esta problemática que enfrentan los Sistemas de Emergencia y Seguridad a nivel de la región y con la finalidad de reducir el uso indebido de la línea única de emergencias se pueden adoptar una serie de medidas y acciones focalizadas:

* Establecer normativa que permita gestionar la aplicación de medidas de suspensión por el uso indebido de la línea única de emergencia 9-1-1, dentro de un período de evaluación objetivo.
* Gestionar con las operadoras de telefonía móvil el envío de mensajes de texto previniendo a los/as usuarios/as acerca del uso indebido del servicio de emergencias, con el objetivo que tomen las debidas precauciones y evitar la suspensión del servicio telefónico.
* Implementar un guión automático para aquellas llamadas catalogadas como “Mal uso del servicio”, a fin de descongestionar la línea única de emergencias en un menor plazo de tiempo.
* Realizar el análisis estadístico para la identificación de números telefónicos que reiteradamente realizan este tipo de llamadas al servicio para diseñar estrategias de sensibilización en las comunidades donde se identifica la mayor concentración de este tipo de llamadas.
* Campañas mediáticas sobre el buen uso de la línea única de emergencias 911 y campañas de puertas abiertas a la Institución, a fin de que el público conozca el modelo de gestión institucional y el servicio que se presta a la población.

A raíz de las consecuencias nocivas que el más uso o el uso indebido de la línea de emergencia trae aparejado, resultaría necesario explorar métricas comunes y homologadas a nivel regional para diagnosticar el mal uso; conocer y aprender acerca de las estrategias e iniciativas que están siendo adoptadas en los diferentes países para prevenir y reducir este tipo de llamadas; y presentar los resultados obtenidos a partir de la implementación de estas.

**Inclusión y accesibilidad**

***Atención de emergencias que involucran a personas con discapacidades***

La Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA) hace referencia a la necesidad de profundizar la inclusión y la accesibilidad de este tipo de Sistemas, particularmente en relación con personas con discapacidades. Es así como en el Capítulo 5 de la Guía se ofrece una serie de lineamientos generales para la preparación de protocolos y procedimientos inclusivos para la atención de emergencias que afectan a este grupo poblacional en situación de vulnerabilidad. El Capítulo 6 menciona la necesidad de capacitar a los/as operadores/as y a los/as despachadores/as en la activación y aplicación de esos protocolos, así como también en cómo gestionar esos casos de emergencias. Finalmente, el Capítulo 9 hace referencia a la adopción y uso de herramientas tecnológicas que faciliten y permitan mejorar la comunicación para atender este tipo de emergencias.

La necesidad de actuar sobre los principios de inclusión y de accesibilidad para efectivamente reducir las condiciones de vulnerabilidad y de riesgo que enfrentan las personas con discapacidad, invita a conocer las estrategias, acciones y herramientas que están siendo adoptadas por los Sistemas de Emergencia y Seguridad o agencias similares, en los países de la región. En busca de soluciones informadas en datos y basadas en evidencia, este tema también abre la posibilidad de dialogar acerca de métricas y diseños metodológicos adecuados para monitorear y evaluar la efectividad de las iniciativas implementadas.

***Atención de emergencias que involucran a personas con problemas de salud mental***

El Capítulo V de la Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad también brinda lineamientos generales para elaborar protocolos que guíen la atención de incidentes de emergencias en los que se ven involucradas personas con problemas de salud mental. Este tipo de problemas se ha visto exacerbado por la pandemia. Desde la atención de la llamada y su clasificación, pasando por el despacho y la derivación al soporte de primeros auxilios psicológicos hasta la respuesta por parte de las unidades en territorio, todo el equipo debe estar preparado y entrenado para atender este tipo de emergencias. La falta de preparación para atender este tipo de incidentes puede intensificar los riesgos para la persona, así como también para quienes acuden en su atención.

Este tema invita a reflexionar acerca de los lineamientos, criterios y estándares que se deben observar para responder a este tipo de emergencias; y el tipo de entrenamiento y soporte especializado que los sistemas de emergencia y seguridad deben disponer para estar adecuadamente preparados. Dado el contexto de alta tensión, estrés y carga/desgaste emocional que acarrean algunos incidentes, es necesario también preservar la salud mental de los/as funcionarios/as de los sistemas de emergencia y seguridad. En ese sentido sería oportuno entender cuáles son algunas de las medidas y acciones adoptadas por estos Sistemas para prevenir y atender problemas de salud mental, y fortalecer la resiliencia emocional de quienes trabajan en la atención y respuesta de emergencias.

***Violencia contra la mujer y violencia doméstica o intrafamiliar***

En el marco de la pandemia por la COVID-19, algunos países han registrado un aumento de los casos de violencia contra la mujer y de la violencia doméstica o intrafamiliar. Las restricciones a la movilidad, las cuarentenas (confinamiento), los cierres y los toques de queda impuestos por los gobiernos para contener la propagación del virus y los contagios, han forzado la convivencia de mujeres, niños/as y adolescentes con su victimario. Por otro lado, ante la vigilancia constante y riesgos de represalia, es probable que las víctimas de estos tipos de violencia no hayan podido llamar para denunciar y buscar ayuda, dando lugar a un subregistro de incidentes.

Los Sistemas de Emergencia y Seguridad reciben diariamente llamadas de emergencia relacionadas a violencia de género y violencia doméstica e intrafamiliar. Dadas las actuales circunstancias y la exacerbación de los riesgos debido al encierro y a las restricciones de la movilidad, los Sistemas han tenido que aunar esfuerzos o reforzar vínculos con las instituciones especializadas en el tema para proponer protocolos (tema que se aborda en el Capítulo V de la Guía), mecanismos o adaptar tecnologías para atender prioritariamente a las víctimas que sufren estos tipos de violencias, y evitar los femicidios.

Desde la creación de aplicativos o el establecimiento de códigos y señas para reportar, el soporte o contención psicológica de primera respuesta, hasta la elaboración de protocolos de acción específicos, son algunas de las innovaciones que la pandemia ha acelerado, y puesto a disposición de las víctimas. Puesto que, en mayor o menor medida, todos los países se ven afectados por estos tipos de violencias, resulta oportuno generar una dinámica para el intercambio de avances alcanzados por los Sistemas de Emergencia y Seguridad para reportar, registrar, atender y judicializar estos casos.

DPASP00077S01