

Coordination, empowerment, and modernization of emergency systems in the Americas from a multilateral and collaborative perspective. The role of the OAS.

Coordinación, empoderamiento y modernización de los sistemas de emergencia en las Américas desde una perspectiva multilateral y colaborativa. El papel de la OEA.

STG-ESS

GTS-SES



OAS

More rights
for more people



OEA

Más derechos
para más gente



Contents

- Background
- STG-ESS
 - Recommendations
 - Work methodology
 - Doc. of Exp.
 - PSAPs Latin America Edition
 - Origin
 - Why
 - Topics
 - Main findings
- 2024 plans

Contenidos

- Contextualización
- GTS-SES
 - Recomendaciones
 - Metodología de trabajo
 - Doc. de Exp.
 - PSAPs Edición América Latina
 - Origen
 - Por qué
 - Temas
 - Principales hallazgos
- Planes 2024



Background

- Organization of American States (OAS)
 - 32 active Member States
- International Seminar organized by SIS ECU-911 (April 2019)
- VII Meeting of Ministers Responsible for Public Security in the Americas (October 2019)
 - 4/19 recommendations on emergency services
 - Establishment of the STG-ESS (March 2020)

Contexto

- Organización de los Estados Americanos
 - 33 Estados Miembros activos
- Seminario Internacional organizado por SIS ECU 911 (abril 2019)
- VII Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública de las Américas (octubre 2019)
 - 4/19 recomendaciones sobre servicios de emergencia
 - Creación del GTS-SES (marzo, 2020)



OAS | More rights
for more people



OEA | Más derechos
para más gente

STG-ESS

- Chaired by Ecuador's ISS ECU 911
- Technical Secretariat under the responsibility of DPS/OAS
- First Meeting (May 2021)
- Document of Recommendations

GTS-SES

- Presidencia ejercida por el SIS ECU 911
- Secretaría Técnica bajo la responsabilidad del DSP/OEA
- Primera Reunión (mayo 2021)
- Documento de Recomendaciones



Recommendations

1. Guide for Establishing and Strengthening Emergency and Security Systems
2. Share experiences in responding to emergencies in the context of **COVID-19**
3. Curb **misuse** of emergency numbers
4. Inclusion and accessibility for **persons with disabilities** and **mental health** emergencies

Recomendaciones

1. Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de los Sistemas de Emergencia y Seguridad
2. Experiencias durante **COVID-19**
3. **Mal uso** de la línea de emergencia
4. Inclusión y accesibilidad de **personas con discapacidad** y emergencias por problemas de **salud mental**



Recommendations

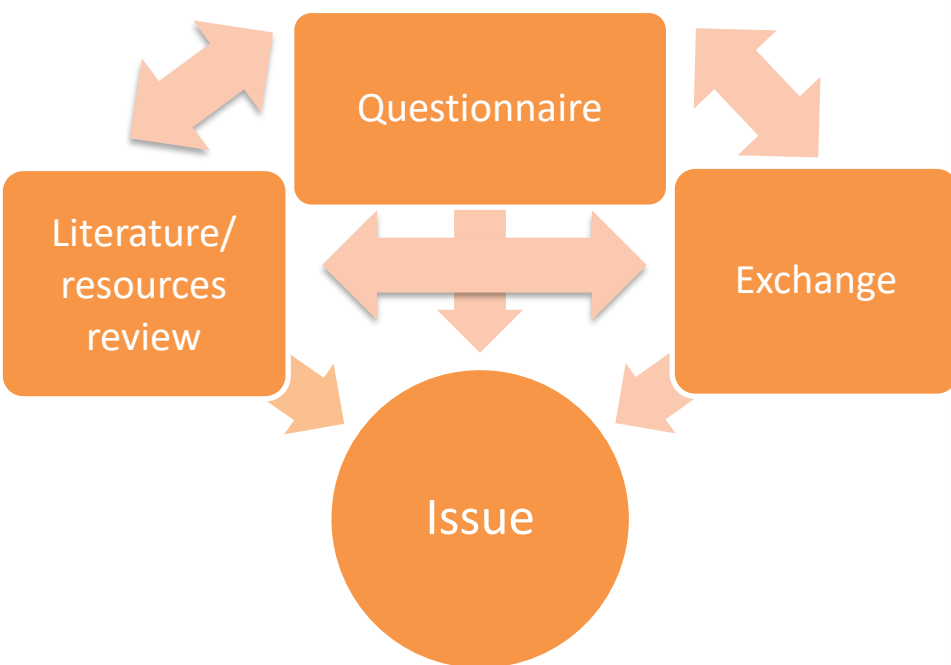
5. **Gender violence and domestic violence** emergencies
6. Documenting, organizing, and sharing emergency and security systems' experiences
7. Appreciation for the preparation of the Guide
8. Appreciation for telecommunicators and first responders' role during **COVID-19**

Recomendaciones

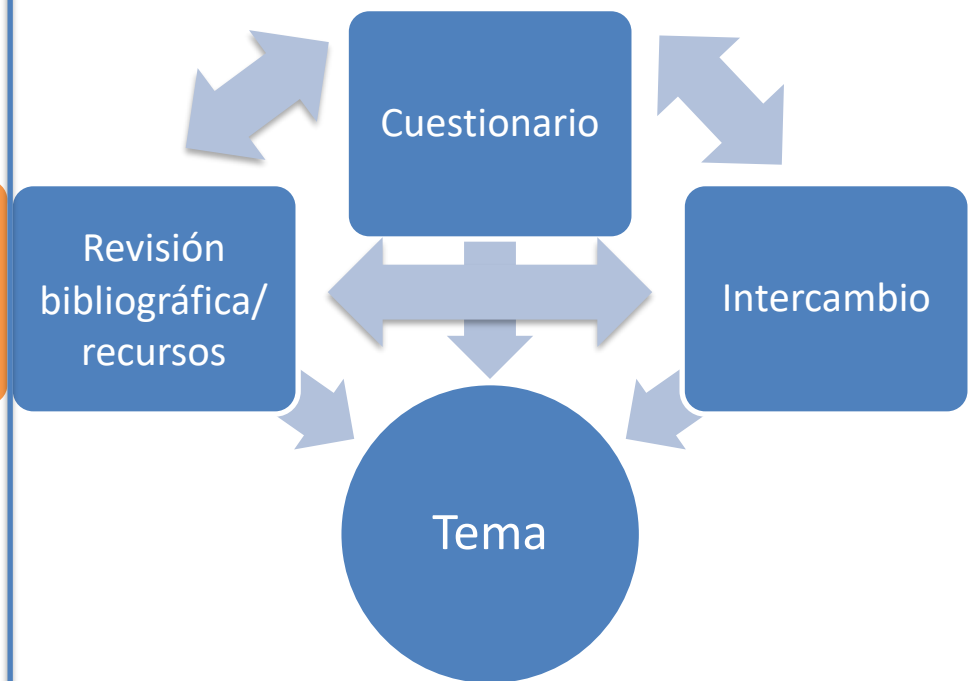
5. Emergencias por **violencia de género y doméstica o intrafamiliar**
6. Documentación, sistematización e intercambio de las experiencias de los sistemas de emergencia
7. Agradecimiento por la elaboración de la Guía
8. Reconocimiento a funcionarios/as por su trabajo en el marco del **COVID-19**



Work Methodology



Metodología de Trabajo





OAS More rights
for more people



OEA Más derechos
para más gente

EFFECTIVE STRATEGIES, TOOLS AND ACTIONS IMPLEMENTED BY EMERGENCY AND SECURITY SERVICES IN THE REGION TO ADDRESS THE COVID-19 PANDEMIC

DOCUMENT OF EXPERIENCES No 1
STG/ESS/INF.17/21

EFFECTIVE STRATEGIES, TOOLS, AND ACTIONS IMPLEMENTED BY THE EMERGENCY AND SECURITY SERVICES IN THE REGION TO INCREASE THE LEVELS OF INCLUSION OF PERSONS WITH DISABILITIES

DOCUMENT OF EXPERIENCES No 2
STG-ESS/INF.18/21

EFFECTIVE STRATEGIES, TOOLS AND ACTIONS IMPLEMENTED BY THE REGION'S EMERGENCY AND SECURITY SERVICES TO PREVENT AND REDUCE INAPPROPRIATE USE OF THE SINGLE EMERGENCY NUMBER

DOCUMENT OF EXPERIENCES NO. 3
STG/ESS/INF.19/23

Documents of Experiences

Documentos de Experiencias

EFFECTIVE STRATEGIES, TOOLS AND ACTIONS IMPLEMENTED BY EMERGENCY AND SECURITY SERVICES IN THE REGION TO ADDRESS THE COVID-19 PANDEMIC

DOCUMENT OF EXPERIENCES No 1
STG/ESS/INF.17/21

EFFECTIVE STRATEGIES, TOOLS, AND ACTIONS IMPLEMENTED BY THE EMERGENCY AND SECURITY SERVICES IN THE REGION TO INCREASE THE LEVELS OF INCLUSION OF PERSONS WITH DISABILITIES

DOCUMENT OF EXPERIENCES No 2
STG-ESS/INF.18/21

ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES EFECTIVAS IMPLEMENTADAS POR LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE LA REGIÓN PARA ENFRENTAR EL COVID-19

Documento de Experiencias N°1
GTS/SES/INF.17/21

ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES EFECTIVAS IMPLEMENTADAS POR LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE LA REGIÓN PARA ALCANZAR MAYORES NIVELES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DOCUMENTO DE EXPERIENCIAS N°2
GTS/SES/INF.18/21

ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES EFECTIVAS IMPLEMENTADAS POR LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE LA REGIÓN PARA ENFRENTAR EL COVID-19

Documento de Experiencias N°1
GTS/SES/INF.17/21

ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES EFECTIVAS IMPLEMENTADAS POR LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE LA REGIÓN PARA ALCANZAR MAYORES NIVELES DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

DOCUMENTO DE EXPERIENCIAS N°2
GTS/SES/INF.18/21

ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES EFECTIVAS IMPLEMENTADAS POR LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE LA REGIÓN PARA PREVENIR Y REDUCIR EL MAL USO DE LA LÍNEA ÚNICA DE EMERGENCIA

Documento de Experiencias N°3
GTS/SES/INF.19/23



PSAPs Latin America Edition

- In collaboration with EENA
- Origins
 - PSAPs Global Edition
 - Americas:
 - Salta (Argentina)
 - Canada
 - Ecuador
 - Mexico
 - United States

PSAPs Edición América Latina

- En colaboración con EENA
- Orígenes
 - PSAPs Edición Global
 - Américas:
 - Salta (Argentina)
 - Canadá
 - Ecuador
 - Estados Unidos
 - México



PSAPs Latin America Edition

- Why?
 - Understand the current state of systems
 - Identify gaps and needs
 - Identify entry points for technical assistance and collaboration
 - Disseminate/learn from initiatives, innovations and good practices
 - Identify trends and emerging issues
 - Share information among stakeholders

PSAPs Edición América Latina

- ¿Por qué?
 - Entender cuál es el estado de situación
 - Identificar brechas y necesidades
 - Identificar puntos para la asistencia técnica y la colaboración
 - Dar a conocer/aprender de iniciativas, innovaciones y BBPP
 - Identificar tendencias y temas emergentes
 - Compartir información entre los actores del sector



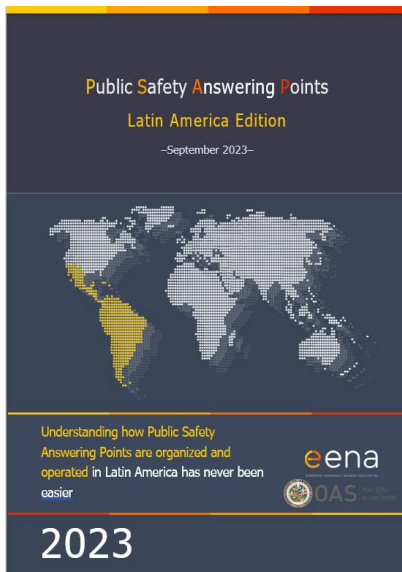
OAS | More rights
for more people



OAS | More rights
for more people

PSAPs Latin America Edition

- Increase participation
- 16 systems participated
 - 8 systems at the national/federal level
 - 7 systems at the intermediate level
 - 1 system at the local level



PSAPs Edición América Latina

- Aumentar la participación
- Participaron 16 sistemas
 - 8 sistemas a nivel nacional/federal
 - 7 sistemas a nivel intermedio
 - 1 sistema a nivel local





PSAPs Latin America Edition

- 23 topics covered
 - Presentation factsheet
 - Operating model
 - eCall implementation
 - PSAPs and Dispatch Centers
 - Emergency and non-emergency numbers
 - 2021 emergency calls
 - 2021 emergency calls by type
 - Technology and equipment

PSAPs Edición América Latina

- Cubre 23 temas
 - Ficha de presentación
 - Modelo operativo
 - Implementación del eCall
 - Centros de Atención de Llamadas y Centros de Despacho
 - Número de emergencia y de no emergencia
 - Llamadas de emergencia 2021
 - Llamadas de emergencia 2021 por tipo
 - Tecnología y equipamiento



PSAPs Latin America Edition

- 23 topics covered:
 - NG911
 - Caller location
 - AML
 - Apps
 - Accessibility for people with disabilities
 - SMS services
 - SIM cards
 - Cooperation with Third-Party Services

PSAPs Edición América Latina

- Cubre 23 temas
 - Próxima Generación 911
 - Ubicación de la llamada de emergencia
 - Ubicación móvil avanzada (AML)
 - Aplicaciones (Apps)
 - Accesibilidad para personas con discapacidad
 - Servicio de mensaje de texto (SMS)
 - Tarjeta SIM
 - Cooperación con servicios de terceros



PSAPs Latin America Edition

- 23 topics covered:
 - Use of social media
 - Public warning
 - Use of RPAS
 - Use of AED
 - Quality of service
 - Project, reforms, upgrades
 - Technology providers

PSAPs Edición América Latina

- Cubre 23 temas
 - Uso de redes sociales
 - Alertas públicas
 - Uso de sistemas de aeronaves pilotadas a distancia
 - Uso de Desfibriladores Externos Automáticos
 - Calidad del servicio
 - Proyectos, reformas, actualizaciones
 - Proveedores de tecnología

Call handling model

- Model 3



- Model 1

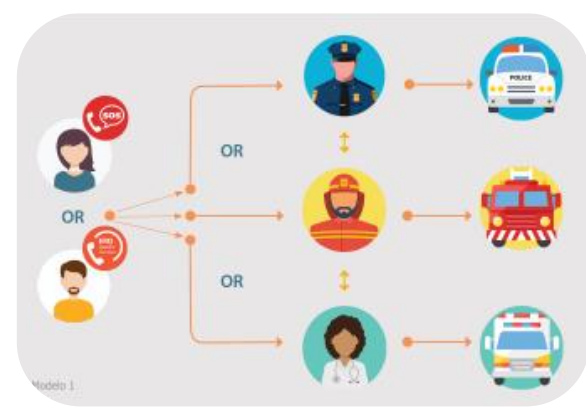


Modelo operativo

- Modelo 3



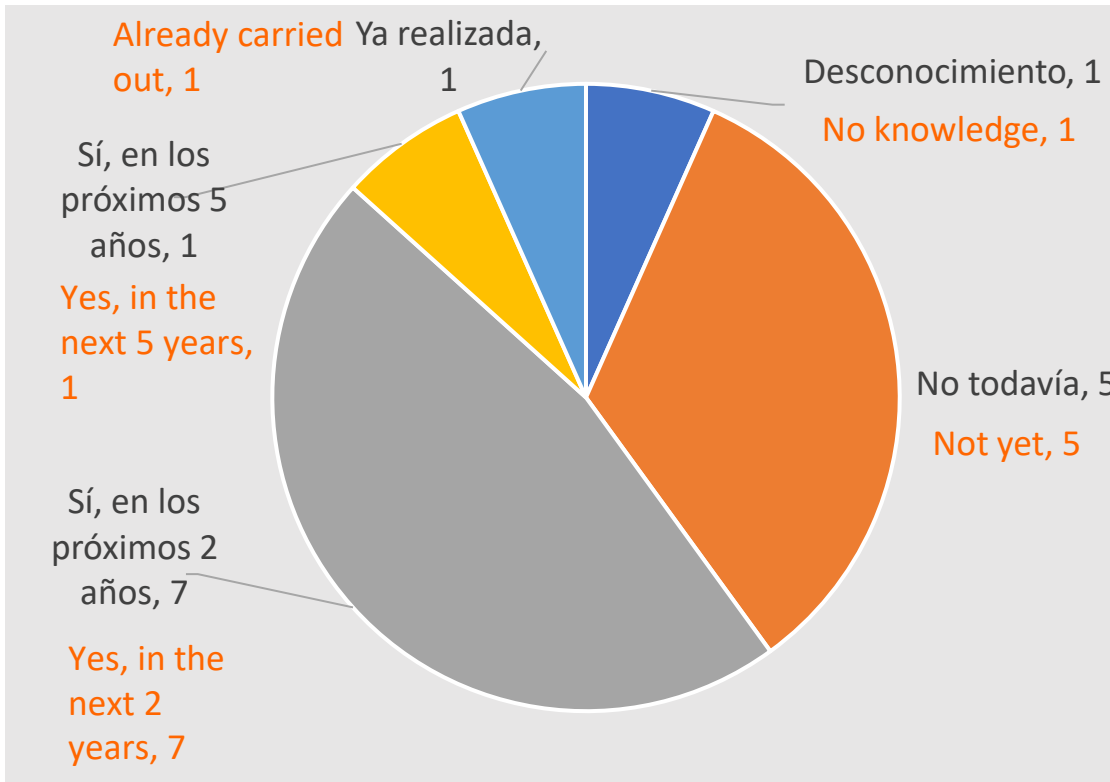
- Modelo 1





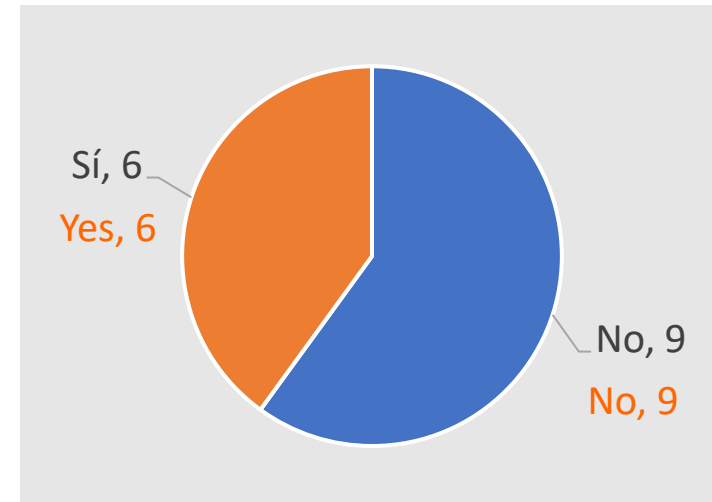
Modernización hacia el 911 Próxima Generación

Modernization towards NG911



Ubicación móvil avanzada

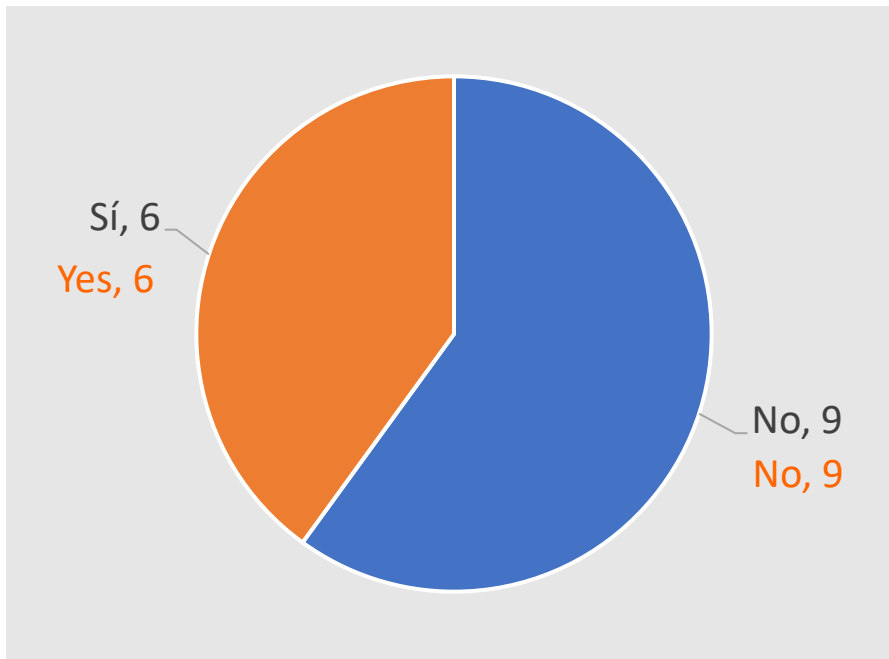
Automatic Mobile Location (AML)





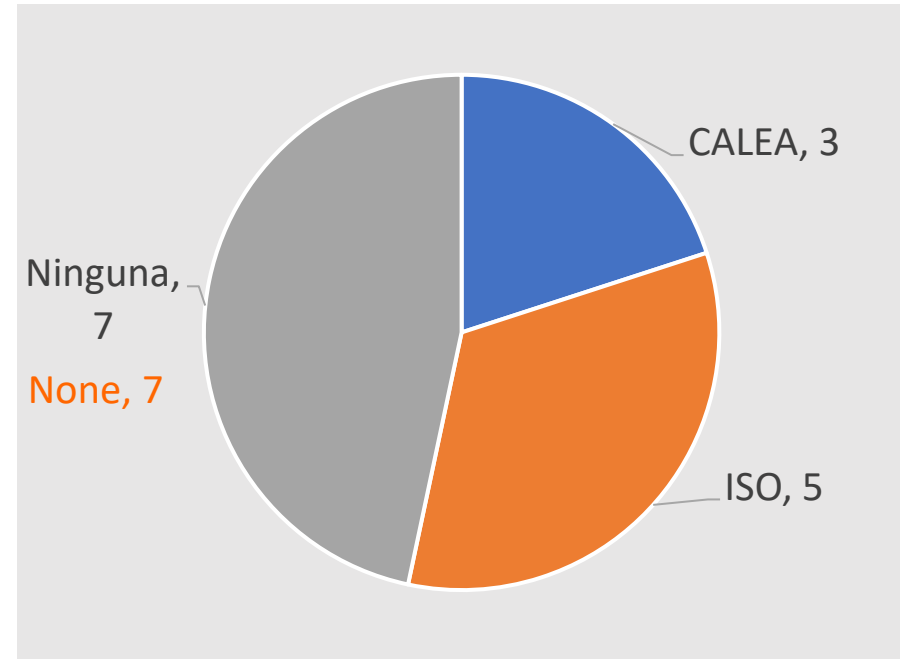
Procesos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad

Cybersecurity processes or certifications



Certificación de Calidad

Quality Certification





2024 Plans

- Violence against women
 - Document of Experiences No. 4
- Mental health
 - Personnel
 - Emergencies
 - Implementation of Work Methodology
 - Document of Experiences No. 5
- PSAPs Second Latin American Edition

Planes 2024

- Violencia contra la mujer
 - Documento de Experiencias N°4
- Salud mental
 - Personal
 - Emergencias
 - Implementación metodología de trabajo
 - Documento de Experiencias N°5
- PSAPs América Latina Segunda Edición

Karen Bozicovich

- Information and Knowledge Section Chief
- Department of Public Security
- Secretariat for Multidimensional Security
- Jefa de la Sección de Información y Conocimiento
- Departamento de Seguridad Pública
- Secretaría de Seguridad Multidimensional



<https://portal.educoas.org/es/redes/oeadsp/ses-ess>



@OEA_Seguridad



<https://www.linkedin.com/company/organizacion-de-los-estados-americanos/>



OAS

More rights
for more people



OEA

Más derechos
para más gente