



¡línea ÚNICA para emergencias!

INFORME No. ECU 911- DNCI-025-2023

**INFORME DE GESTIÓN DE LA
PRESIDENCIA DEL GRUPO TÉCNICO
SUBSIDIARIO DE SISTEMAS DE
EMERGENCIA Y SEGURIDAD Y DEL
EQUIPO TÉCNICO DEL SIS ECU 911**

ENERO – JUNIO

2023

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

FECHA: 08 de agosto del año 2023

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
	INFORME EJECUTIVO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_INF_01	00

**INFORME DE GESTIÓN DE LA PRESIDENCIA DEL GRUPO TÉCNICO
SUBSIDIARIO DE SISTEMAS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD Y DEL
EQUIPO TÉCNICO DEL SIS ECU 911 ENERO – JUNIO DE 2023**

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ANTECEDENTES	3
3. DESARROLLO	4
3.1 Conmemoración Número Único de Emergencia 911	4
3.2 Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad a los Sistemas de Emergencia.....	5
3.3 Diagnóstico, Prevención y Reducción del Mal Uso de la Línea Única de Emergencia.	6
3.4 Otras Actividades Desarrolladas EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023.....	6
4. CONCLUSIONES	7
5. RECOMENDACIONES	7
6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	8

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
	INFORME EJECUTIVO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_INF_01	00

1) OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar a conocer las gestiones realizadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, institución que preside el Grupo Técnico Subsidiario de Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS/SES) en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA; y, las acciones, coordinaciones, actividades y eventos realizados por parte del equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911 durante los meses de enero a junio del año 2023.

2) 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, se eligió al Ecuador para la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre los Servicios de Emergencia y Seguridad.

Entre las recomendaciones desprendidas de la Séptima Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública de las Américas (MISPA VII), se encuentran las siguientes que han sido trabajadas por el SIS ECU 911:

- *Exhortar a los Estados Miembros de la OEA a adoptar normativas, estrategias, líneas de acción y procedimientos, enmarcados en la legislación de cada país, para disminuir el mal uso de la línea única de emergencia y, a su vez, compartir con los demás Sistemas de Emergencia y Seguridad de la región, medidas y acciones que hubieran permitido alcanzar resultados positivos en torno a esta problemática.*
- *Alentar a los Sistemas de Emergencia y Seguridad de los Estados Miembros de la OEA a una mayor integración y accesibilidad de los servicios por medio de la elaboración de protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidades y problemas de salud mental, de la adecuada capacitación y preparación de operadores/as y despachadores/as, y de la incorporación de tecnologías de la comunicación adecuadas para responder ante este tipo de emergencias, en colaboración con instituciones públicas especializadas y el apoyo de organizaciones internacionales y de la sociedad civil.*
- *Exhortar a los Sistemas de Emergencia y Seguridad de los Estados Miembros de la OEA a que, en colaboración con instituciones públicas especializadas y el apoyo de organizaciones internacionales y de la sociedad civil, se establezcan procedimientos especiales para la atención integral de las solicitudes, llamadas y reportes de víctimas de violencia de género y violencia doméstica o intrafamiliar.*

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en este primer semestre del año 2023 ha desarrollado varios aportes ratificando su compromiso en el trabajo conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos; mismas que se detallan en el presente informe.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
	INFORME EJECUTIVO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_INF_01	00

3) DESARROLLO

Con fecha 24 de enero de 2023 se llevó a cabo una reunión de trabajo para conocer y planificar las actividades de la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario para el año 2023, dentro de las cuales se detallan las siguientes:

1. Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias.
2. Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad - Metodología para la elaboración del Protocolo Interinstitucional.
3. Llamadas improcedentes - Documento N°3 de Experiencias.
4. Violencia de género y violencia doméstica.

3.1 CONMEMORACIÓN NÚMERO ÚNICO DE EMERGENCIA 911

En el año 2019, en la Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública de las Américas de la Organización de Estados Americanos en la que se trataron temas vinculados con el fortalecimiento de la cooperación internacional en materia de seguridad, lucha contra la delincuencia y atención de alertas ciudadanas se estableció el 11 de febrero de cada año como el “Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias”.

Desde hace tres años, todos los 11 de febrero, el ECU 911 conmemora el Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias para recordar la importancia de contar con una línea única para la atención de incidentes.

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, se realizó en las instalaciones del SIS ECU 911 el evento de conmemoración por el Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias 911 denominado “Experiencia ECU 911”, dirigido a escuelas, colegios, entidades públicas y privadas, y miembros de la comunidad.

En donde se dio a conocer y se llevó a cabo acciones dinámicas relacionadas con emergencias. De esta manera, por medio de la sensibilización y la concientización se busca un compromiso por parte de la comunidad en hacer un uso responsable del número de emergencia 9-1-1.

La actividad se realizó el 10 de febrero del 2023, en conjunto con las entidades articuladas al Servicio Integrado de Seguridad: Bomberos, Policía, Fuerzas Armadas, Tránsito, Cruz Roja, Ministerio de Salud, entre otras y fue replicada en los 16 Centros del SIS ECU 911.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
	INFORME EJECUTIVO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_INF_01	00



3.2 INCLUSIÓN Y ACCESIBILIDAD DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LOS SISTEMAS DE EMERGENCIA

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en la cuarta recomendación del documento recomendaciones que resultó de la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), realizada de manera virtual el 6 y 7 de mayo del 2021 donde indica: *“Alentar a los Sistemas de Emergencia y Seguridad de los Estados Miembros de la OEA a una mayor integración y accesibilidad de los servicios por medio de la elaboración de protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidades y problemas de salud mental , de la adecuada capacitación y preparación de operadores/as y despachadores/as, y de la incorporación de tecnologías de la comunicación adecuadas para responder ante este tipo de emergencias, en colaboración con instituciones públicas especializadas y el apoyo de organizaciones internacionales y de la sociedad civil.”¹*

Este proceso de elaboración metodológica contempla tres etapas: la primera fue la etapa preparatoria, en la cual el protocolo se acogió cumpliendo un marco normativo específico, tomando en cuenta el diagnóstico inicial con el levantamiento de información relacionado a la actuación en la atención de emergencias a personas con discapacidad, el estado de las herramientas tecnológicas disponibles, las capacidades de las instituciones involucradas; así mismo la identificación de los escenarios de emergencias con base a la clasificación y tipos de discapacidades, la identificación de las instituciones de apoyo y requerimiento tecnológico que pueda integrarse al proceso de atención de emergencias.

En la segunda etapa de elaboración, se debe observar los elementos identificatorios, el cuerpo principal del documento en el cual constan los objetivos, alcance, definiciones y enfoque, disposiciones generales y específicas, actuación y estrategias, descripción de actividades, y evaluación de resultados.

¹ Documento de Recomendaciones Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
	INFORME EJECUTIVO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_INF_01	00

Finalmente, la etapa de pos elaboración, se realizaron pruebas con la finalidad de solventar todo tipo de inconvenientes tecnológicos.

Desde el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se trabajó en una pieza comunicacional en donde el Director General del SIS ECU 911 presentaba la Metodología para la Elaboración del Protocolo Interinstitucional para la recepción de las Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad y con fecha 30 de junio del 2023, en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, se realizó la entrega de la misma a los Servicios de Seguridad de la región.

De igual manera desde la Dirección de Comunicación del SIS ECU 911 se trabajó en la incorporación del lenguaje de señas tanto en el video del Director General de esta institución así como en el video del Director Interino DSP/OEA.

3.3 DIAGNÓSTICO, PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL MAL USO DE LA LÍNEA ÚNICA DE EMERGENCIA.

Dando cumplimiento a lo establecido a la Recomendación N°3 que exhorta “a los Estados Miembros de la OEA a adoptar normativas, estrategias, líneas de acción y procedimientos, enmarcados en la legislación de cada país, para disminuir el mal uso de la línea única de emergencia y, a su vez, compartir con los demás Sistemas de Emergencia y Seguridad de la región, medidas y acciones que hubieran permitido alcanzar resultados positivos en torno a esta problemática.” se realizó una ficha compilada con preguntas desde la gestión de Operaciones, Análisis de Datos, Procesos, Servicios y Calidad, Tecnología, Regulatorio en Emergencias, Jurídico y Comunicación, sobre las Buenas Prácticas para disminuir el mal uso de la Línea Única de Emergencia; misma que fue socializada con los países de la región.

En el mes de mayo, desde el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se dio respuesta al Departamento de Seguridad Pública de la OEA en cuanto a las inquietudes que se tenía del documento y se validó el documento para que desde el DSP-OEA se continué con la validación de los diferentes Sistemas de Emergencia que colaboraron en la elaboración del mismo.

3.4 OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023

Con fecha 26 de mayo desde el Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Organización de Estados Americanos (OEA), se solicitó al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, informar si se ha experimentando un aumento de llamadas falsas, colgadas y accidentales producto de una nueva funcionalidad en los sistemas operativos Android y Apple que permite contactarse al 911 de manera automática.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
	INFORME EJECUTIVO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_INF_01	00

En este sentido, desde el SIS ECU 911 se indicó que desde las operadoras de telefonía móvil del país no se ha identificado ningún inconveniente tecnológico que conlleve al incremento del mal uso.

4) CONCLUSIONES

- Durante este primer semestre del año 2023 la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario SES a través del SIS ECU911 como equipo técnico y en coordinación con la DSP-OEA, han establecido diferentes actividades para este periodo las mismas que se han ido ejecutando.
- El asesoramiento técnico realizado por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU911, ha permitido delinear con mayor detalle los documentos entregados.
- Se mantiene la comunicación y coordinación permanente entre por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 con la finalidad de dar cumplimiento a las actividades programadas y a lo establecido en el documento oficial de la OEA, en el cual como institución el SIS 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.

5) RECOMENDACIONES

- Continuar trabajando y apoyando de manera coordinada al Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el equipo técnico del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 con la finalidad de lograr la ejecución de la planificación propuesta para el año 2023.
- Seguir fortaleciendo las relaciones con organismos internacionales que nos permiten un intercambio de experiencias necesarias para mejorar nuestro servicio.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	
	INFORME EJECUTIVO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_INF_01	00

6) FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<p>Elaborado: Lic. Carla Maya. Analista de Coordinación Interinstitucional Nacional.</p> <p>Revisado: Ing. Juan Carlos Fonseca Director Nacional de Coordinación Interinstitucional</p> <p>Aprobado: Carlos López Subdirector Técnico de Operaciones</p> <p>Aprobado: Gary Almeida Subdirector Técnico de Doctrina</p>	
<p>Aprobado: Marco Garnica Montenegro Subdirector General Encargado</p>	