

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIONES

DIRECCIÓN NACIONAL DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

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 – OCTUBRE 2022

CONTENIDO

1 ANTECEDENTES	3
2.OBJETIVO	4
3.DESARROLLO	4
3.1. Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad a los Sistemas de Emergencia	4
3.2. Atención Integral de las Solicitudes, Llamadas y Reportes de Víctimas de Violencia de Género y Violencia Doméstica o Intrafamiliar.....	13
3.3. Otras Actividades Desarrolladas durante el periodo Abril – Junio de 2022	16
3.4. Otras Actividades Desarrolladas Durante El Periodo Julio – Octubre 2022	17
4. CONCLUSIONES	19
5. RECOMENDACIONES	20

1. 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.

A partir de este nombramiento el SIS ECU 911 estableció un equipo técnico multidisciplinario para realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a los compromisos que se adquirieran en pro del fortalecimiento de la cooperación internacional en materia de seguridad y emergencias.

Durante el año 2021 se desarrollaron varios aportes por parte del Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americano en conjunto con el Grupo Técnico Subsidiario; entre ellos, el documento de recomendaciones resultado de la Octava Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública de las Américas emitido el 07 de mayo de 2021. Este documento contiene varias recomendaciones para los Estados Miembros de la OEA.

En el Segundo Conversatorio Virtual 2021 del GTS-SES2 sobre: “Estrategias, herramientas y acciones efectivas implementadas por los Sistemas de Emergencia y Seguridad para lograr una mayor inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad”, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (SIS ECU 911) presentó el proyecto de “Protocolo para Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas con Personas con Discapacidad”.

En esa ocasión el SIS ECU 911 asumió el compromiso de presentar el Protocolo una vez concluido, así como la metodología utilizada para su elaboración. Lo anterior, con la finalidad de compartir y replicar experiencias y buenas prácticas entre los miembros del GTS-SES, para contribuir a brindar un servicio de calidad, que garantice el acceso de las personas con discapacidad.

Otro aporte valioso que se presentó a finales del 2021, fue el 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 Alcanzar Mayores Niveles de Inclusión de las Personas con Discapacidad”.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en los documentos referidos, en donde como institución el Servicio Integrado de Seguridad - SIS ECU 911 tiene varios compromisos compartidos, se han realizado diferentes acciones que evidencian el trabajo coordinado en pro del adecuado cumplimiento de acuerdos institucionales e internacionales.

Así también, dentro de las recomendaciones emitidas en el Informe de Actividades GTS/SES DSP OEA SIS ECU 911 de junio a diciembre del año 2021, se menciona: “*Se recomienda trabajar en conjunto el equipo técnico del SIS ECU 911 con el DSP de la OEA para establecer una hoja de ruta a desarrollar el año 2022, la misma que contenga diversas actividades entorno a la presidencia del Grupo Técnico Subsidiario, dignidad que será entregada en el próximo evento MISPA VIII*”, por lo que se establece un plan de trabajo en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA para ejecutar dentro del Grupo Técnico Subsidiario para el periodo 2022.

En este sentido, se realiza el presente Informe de Gestión de la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario de Sistemas de Emergencia y Seguridad y del Equipo Técnico del SIS ECU 911, que corresponde al periodo enero-octubre 2022.

2. 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 octubre del año 2022.

3. DESARROLLO

A continuación, se detallan las actividades de coordinación desarrolladas entre el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:

3.1. 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; se realizaron las siguientes actividades:

Coordinaciones

El miércoles 8 de septiembre del 2021, el Departamento de Seguridad Pública de la OEA (DSP/OEA) y el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en calidad de presidente del GTS-SES, organizaron un conversatorio sobre “Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en el Ámbito de la Atención y Respuesta a las Emergencias”.

En este evento el SIS ECU 911 se compromete a presentar el “Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas con Personas con Discapacidad”; y, la Metodología utilizada para su elaboración.

Con fecha 04 de febrero de 2022 el Departamento de Seguridad Pública de la OEA remite a la Subdirección Técnica de Doctrina del SIS ECU 911 el documento borrador del Documento de Experiencias N°2 sobre “Estrategias, Herramientas y Acciones Efectivas Implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para Alcanzar Mayores Niveles de Integración de las Personas con Discapacidad”.

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

Con fecha 07 de febrero de 2022 desde el SIS ECU 911 se remite las observaciones correspondientes al documento y con fecha 18 de febrero del presente año se valida el documento. Es importante indicar que este documento corresponde al evento que se realizó en el año 2021.

En la reunión del 15 de marzo del presente año, el SIS ECU 911 realizó las coordinaciones necesarias de planificación para el evento previsto para el mes de abril 2022, sobre la Presentación del Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad, la actualización del aplicativo celular y de la Metodología, a los miembros de la Comunidad-SES y a otras instituciones relacionadas con la temática.

A la reunión asistieron:

- Karen Bozicovich, Jefe de Sección de Información y Comunicación de Seguridad Pública de la OEA.
- Marco Garnica, Subdirector Técnico de Doctrina.
- Gary Almeida, Director Nacional de Regulatorio en Emergencias.
- Andrea Aguirre, Directora Nacional de Análisis de Datos.
- Wilfrido Muñoz Director de Comunicación Social.
- Celia Gomez, Especialista de Regulatorio en Emergencias.
- Carla Maya, Analista de Coordinación Interinstitucional.

Desde el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, Karen Bozicovich, Jefa de Sección de Información y Comunicación de Seguridad Pública, mencionó que el único país que cuenta con un servicio de atención de emergencias a personas con discapacidad es el Ecuador, por lo que sugirió que en el evento se debe indicar este particular a fin de que sea el SIS ECU 911 quien exponga en un primer punto los contenidos de presentación del Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad, segundo la metodología y finalmente el desarrollo del aplicativo del protocolo mencionado.

Se establece como fecha para el evento el 27 de abril de 2022 a las 10H00, el cual se realizará por medio de la plataforma Zoom.

Dentro de los compromisos adquiridos se acordó:

- La traducción del documento de la metodología del protocolo (13 a 15 páginas) estará a cargo de la DSP-OEA.
- La Dirección de Comunicación Social del SIS ECU 911 realizará un producto audiovisual con los videos que remita el DSP-OEA de cada uno de los sistemas de emergencia que deseen participar en este evento, a fin evidenciar las experiencias en torno al evento.
- La Dirección Nacional de Regulatorio en Emergencias, realizará las coordinaciones con el CONADIS, con la Federación de Personas Sordas del Ecuador o el Centro de Mediación Comunicativa para Personas Sordas con el objetivo de conocer si intervendrán en el evento.



Con fecha 16 de marzo del presente año, se validó la agenda para el evento a realizarse el 27 de abril de 2022 donde se consideró la intervención del Ing. Juan Zapata, Presidente del Grupo Técnico Subsidiario.

Invitaciones a países de la Región

Con fecha 20 de abril del 2022, el Ing. Juan Zapata Silva, en calidad de presidente del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), extiende la invitación a los Directores de los Sistemas de Emergencia 9-1-1 de Costa Rica, Honduras, Paraguay, República Dominicana, México, Panamá al evento: **Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias**; a realizarse el miércoles 27 de abril del corriente, con el apoyo técnico y logístico del Departamento de Seguridad Pública de la OEA (DSP/OEA), en ejercicio de su función como Secretaría Técnica del GTS-SES.

Accesibilidad e Inclusión de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias

 Miércoles 27 de abril, 2022

 9:00 am San José
 10:00 am Quito
 11:00 am Washington, DC

 Plataforma Zoom

- 1 Presentación del Documento de Experiencias N°2
- 2 Presentación del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad
- 3 Adecuación del Aplicativo



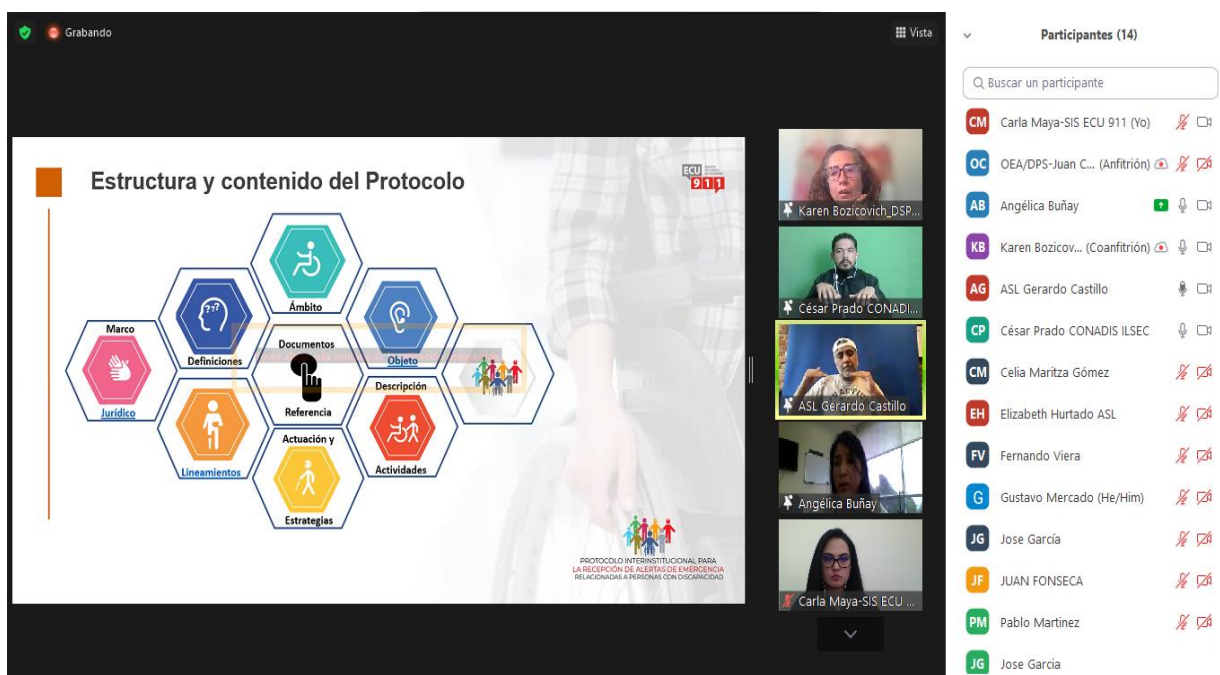


Reunión previa al Evento de Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias.

El 25 de abril se realizó la reunión previa al evento de Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias donde se realizó un simulacro de las intervenciones de cada participante para la presentación del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad y su correspondiente metodología de elaboración, realizada el 27 de abril del presente año.

Evento Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias.

Con fecha 27 de abril del 2022, se realizó el evento de “Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias”, el mismo que responde a la Recomendación N°4 del documento de recomendaciones, emanado de la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad.



Estructura y contenido del Protocolo

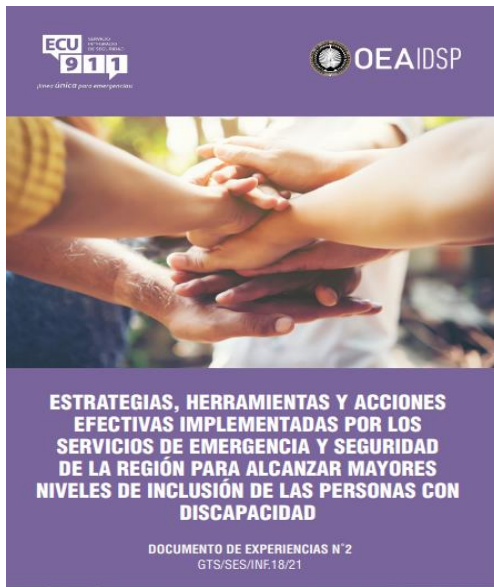
Diagrama de flujo del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad:

- Marco Jurídico
- Definiciones
- Objeto
- Descripción
- Referencia
- Actuación y Estrategias
- Lineamientos

Participantes (14):

- CM Carla Maya-SIS ECU 911 (Yo)
- OC OEA/DPS-Juan C... (Anfitrión)
- AB Angélica Buñay
- KB Karen Bozicov... (Coanfitrión)
- AG ASL Gerardo Castillo
- CP César Prado CONADIS ILSEC
- CM Celia Maritza Gómez
- EH Elizabeth Hurtado ASL
- FV Fernando Viera
- G Gustavo Mercado (He/Him)
- JG Jose García
- JF JUAN FONSECA
- PM Pablo Martínez
- JG Jose García

En este evento se presentó el Documento de Experiencias N°2 sobre Estrategias, Herramientas y Acciones Efectivas Implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para Alcanzar Mayores Niveles de Inclusión de Personas con Discapacidad”, elaborado en el marco del GTS-SES, con las contribuciones de cinco países, incluyendo el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (SIS ECU 911) del Ecuador, y bajo la coordinación general del DSP/OEA.



A partir del compromiso asumido en el marco de la Primera Reunión del GTS-SES, el Servicio de Integrado de Seguridad ECU 911, se presentó el “Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad” y su correspondiente Metodología de elaboración.

El evento se realizó por medio de la plataforma Zoom y se contó con la interpretación de lenguaje de señas ecuatoriano y estadounidense con base internacional.

Según la Agenda establecida, el evento se desarrolló en cinco bloques, en primer lugar, la bienvenida por parte de Guillermo Moncayo, Director Interino DSP/OEA y una introducción por parte de Daniela Saltos en delegación del e Introducción Ing. Juan Zapata, Presidente Grupo Técnico Subsidiario SES.

Como segundo bloque se presentó el Documento de Experiencias N° 2 por parte de la Jefa de la Sección de Información y Conocimiento, DSP/OEA con los avances y logros en materia de inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad en la atención y respuesta de emergencias por parte de los sistemas de emergencia y seguridad de la región.

En el tercer bloque el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 presentó el “Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad” y la respectiva Metodología para su elaboración. Siendo su objeto el establecer un procedimiento específico para la recepción de alertas de emergencia recibidas por el SIS ECU 911 realizadas y relacionadas con personas con discapacidad, a través de sus diferentes mecanismos; para una recepción, identificación; y, atención especializada de las alertas.

El ECU 911; ha coordinado la atención de 29.802 emergencias relacionadas a personas con discapacidades desde el 2019 hasta la fecha, con base en los procedimientos operativos y logísticos que tienen componentes inclusivos y de accesibilidad que permiten establecer un protocolo específico para la atención de estos incidentes y atenderlos de manera oportuna.

El Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas con Personas con Discapacidad, se desarrolló desde el año 2020 con la colaboración de:

- Ministerio de Salud Pública
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades
- Policía Nacional
- Federación Nacional de Personas Sordas del Ecuador
- Federación Nacional de Madres y Padres de Personas con Discapacidad Intelectual
- Federación Nacional de Ciegos del Ecuador
- Federación Nacional de ecuatorianos con Discapacidad Física
- Federación Nacional de Organismos No Gubernamentales para la Discapacidad.

En este instrumento se definieron 8 escenarios para atención de las emergencias reportadas por personas con discapacidad, estableciendo estrategias y técnicas diferenciadas dependiendo del tipo de discapacidad:

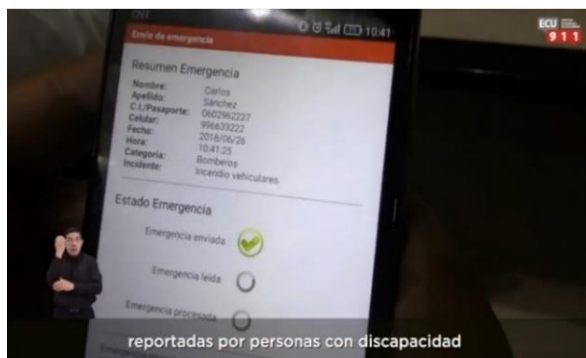
- Discapacidad visual
- Discapacidad auditiva
- Discapacidad Intelectual
- Discapacidad Psicosocial
- Discapacidad Física
- Discapacidad de lenguaje
- Discapacidad múltiple
- Por un cuidador/a o tercera persona

Las herramientas tecnológicas que se adaptaron para garantizar el acceso al reporte y atención de alertas de emergencia; son:

Ventana emergente para visualización de la información de la persona con discapacidad en las pantallas de la consola del Evaluador/a de Llamadas, cuando se identifique la llamada corresponde al número de contacto de una persona con discapacidad; esto permitirá dotar de información preliminar al Evaluador/a para mejorar la atención de acuerdo a los lineamientos del protocolo

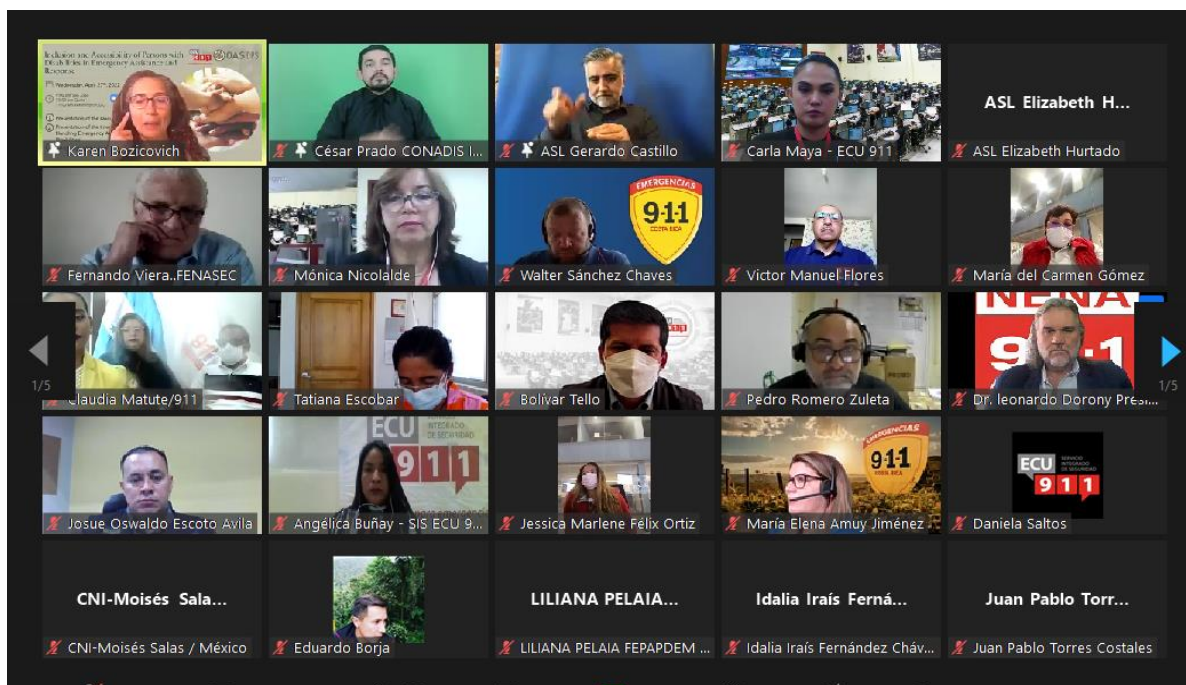
Mejora del aplicativo celular, para que la persona con discapacidad pueda registrar información que permita agilizar la atención de la alerta, tal como tipo discapacidad, grado de discapacidad, teléfonos de contacto secundarios, tipo de sangre, entre otras.

Entrega de información. - Colaboración del Ministerio de Salud para brindar la información de personas con discapacidad, dentro de la confidencialidad e interoperabilidad de la información que regula la DINARP.



Se estableció realizar una campaña comunicacional institucional de carácter inclusivo permanente, para lo cual se contó con el apoyo del CONADIS y las Federaciones Nacionales.

La FENASEC (Federación Nacional de personas Sordas del Ecuador) puso a disposición el Centro de Mediación Comunicativa (COSORI), call center que cuenta con intérpretes en tiempo real.



En el mismo evento se presentó la Metodología para la elaboración de este tipo de Protocolos desde la experiencia y regularización de procesos del SIS ECU 911.

El proceso de elaboración de un protocolo específico para la atención de emergencias que están siendo reportadas o que involucren a personas con discapacidad, puede plantearse en tres etapas:

1. Etapa de pre elaboración o preparatoria
2. Etapa de elaboración
3. Etapa post elaboración

A continuación, se describen las tres etapas, destacando algunos de los elementos y pasos más relevantes en cada una de ellas.

- En la Etapa preparatoria se sugiere: Identificar y ajustarse al marco normativo
- Realizar un diagnóstico o evaluación de situación actual
- Definir escenarios
- Identificar instituciones de apoyo y establecer los acuerdos institucionales necesarios
- Definir y desarrollar el soporte tecnológico

En la Etapa de elaboración la estructura del Protocolo puede estar conformada por al menos tres componentes:

- Elementos identificatorios e introducción
- Cuerpo principal
- Elementos complementarios

En la etapa post elaboración se sugiere se contemplen los siguientes puntos:

- Pruebas y testeos
- Capacitación
- Comunicación, difusión y socialización
- Evaluaciones de resultados y del Sistema de Gestión de Calidad
- Revisión y reformas

Productos Comunicacionales.

Desde la Dirección de Comunicación Social del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se elaboró piezas comunicacionales para el evento de Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias”



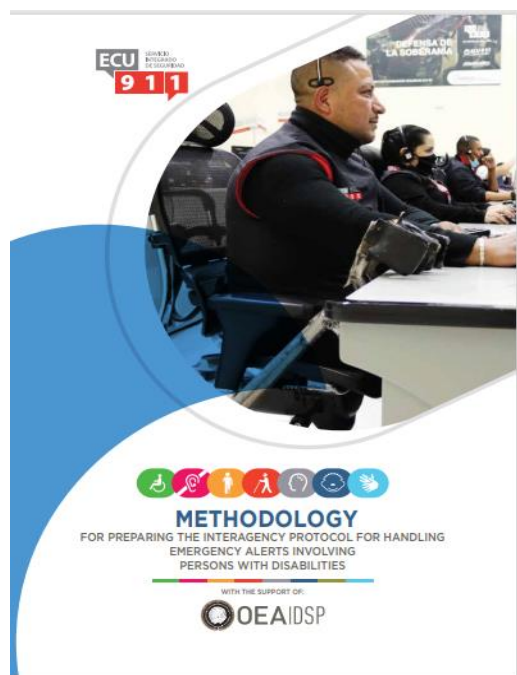
Otro producto comunicacional fue el diseño y diagramación del Protocolo Interinstitucional para la recepción de Alertas de Emergencia relacionadas con Personas con Discapacidad



Índice y Contenido

1. Objeto	11
2. Ámbito	11
3. Definiciones	11
4. Marco jurídico	16
5. Lineamientos generales	22
6. Lineamientos específicos	26
6.1. Escenarios	26
6.2. Lineamientos para la atención durante el reporte de emergencia	29
6.3. Alerta vía Smartphone:	31
7. Actuación y estrategias a aplicar	32
8. Descripción de actividades	45
9. Documentos de referencia	47
9.1. Referencias	47
9.2. Anexos	47

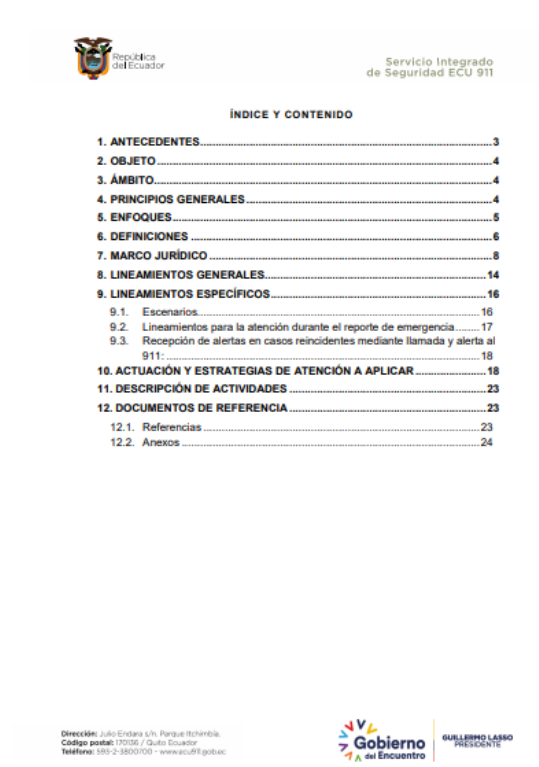
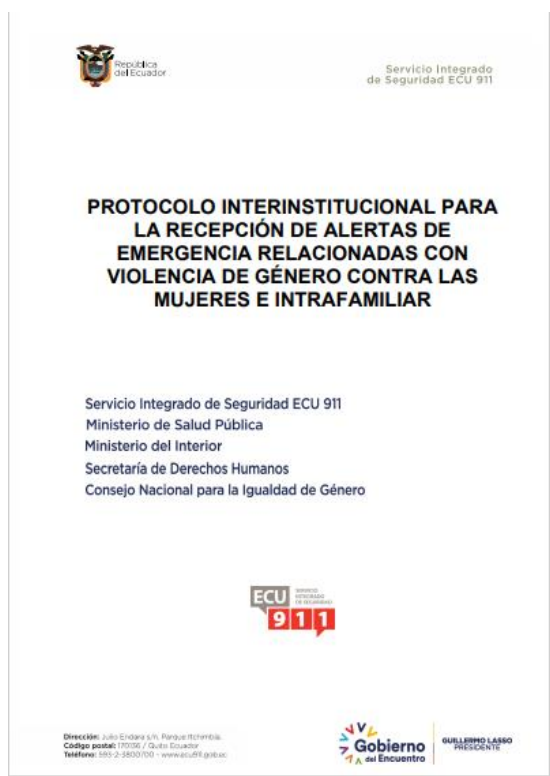
También se realizó el diseño y la diagramación de la “Metodología para la Elaboración del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas con Personas con Discapacidad” en versión de español e inglés.



3.2. Atención Integral de las Solicitudes, Llamadas y Reportes de Víctimas de Violencia de Género y Violencia Doméstica o Intrafamiliar.

Dando cumplimiento a lo establecido en la quinta recomendación del documento 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:

“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”, con la finalidad de mejorar los estándares de atención de emergencias que brinda el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, referente a los casos de violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar, se presentó la necesidad de realizar un análisis de la correcta aplicación del "Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas con Violencia de Género 2019", a través de los puntos de control establecidos en la matriz de control de calidad; este análisis permitió mejorar y fortalecer la atención hacia este tipo de alertas, por lo que el pasado 19 de septiembre de 2022 se suscribe en conjunto con el Ministerio de Salud; el Ministerio de Interior; la Secretaría de Derechos Humanos; y, el Consejo Nacional para la Igualdad de Género, el **"Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar"**, publicado en el segundo suplemento N° 167 del Registro Oficial y es difundido en la página web institucional a través del siguiente enlace: <https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/2022/09/Protocolo-Interinstitucional-recepcion%CC%81n-alertas-VGCM-signed.pdf>



Actualmente nos encontramos trabajando en el diseño y diagramación del Protocolo en referencia en coordinación con la Dirección de Comunicación Social del SIS ECU 911.

Así también nos encontramos realizando la implementación del Protocolo en sala a través del curso: “Sensibilización y Capacitación sobre la Violencia contra las Mujeres, Niñas y Adolescentes” dirigido a los evaluadoras y evaluadores de llamadas y despacho, se tiene previsto realizar durante el mes de octubre y noviembre del 2022 con el direccionamiento de la Dirección Nacional Académico para Emergencias.

Conmemoración Número Único de Emergencia 911

En 2017, la Organización de Estados Americanos (OEA) acordó implementar el modelo del ECU 911 en sus países miembros y en el 2019, la OEA ratificó a la institución ecuatoriana como referente regional porque cumple altos estándares en la atención de incidentes.

En 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. En el país, desde la implementación del 9-1-1 se integraron los servicios de las instituciones de seguridad, rescate y auxilio en una plataforma común que facilitó y optimizó la asistencia a la ciudadanía y evitó la dispersión que se generaba por la existencia de varias líneas telefónicas.²

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.

Por la situación generada por la actual crisis sanitaria y para evitar aglomeraciones, se realizó un evento interno con los funcionarios del SIS ECU 911 y autoridades de las instituciones articuladas donde se habló del significado de las instituciones de respuesta, algo de la historia del 911, los países que utilizan el número y demás, posterior se recibió diversos testimonios de ciudadanos que contaron sus experiencias en torno a las emergencias.

Con el objetivo de promover el uso adecuado del 9-1-1 solo para casos de alertas reales y con motivo del Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias, el área de comunicación del ECU 911 lanza la campaña digital denominada “#911EsMásQueUnNúmero”, en este contexto se difundió varios productos comunicacionales que respaldan la gestión institucional y hacen hincapié en la importancia de la utilización correcta de la línea de auxilio.

² Tomado de: [https://www.ecu911.gob.ec/ECU 911 conmemora el día del número único de emergencias; cada hora se atienden más de 400 reportes – Servicio Integrado de Seguridad ECU 911](https://www.ecu911.gob.ec/ECU%20911%20conmemora%20el%20d%C3%ADa%20del%20n%C3%BAmero%20%C3%ADnico%20de%20emergencias%3B%20cada%20hora%20se%20atienden%20m%C3%A1s%20de%20400%20reportes%20%E2%80%93%20Servicio%20Integrado%20de%20Seguridad%20ECU%20911)



Apoyo académico Maestría en Gestión de Emergencias y Desastres de la universidad Santa Paula, Costa Rica

Estudiantes de la Universidad Santa Paula, Costa Rica, dentro del trabajo de titulación denominado “Acciones realizadas por el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica para la atención de la pandemia por COVID-19”, solicitaron al SIS ECU 911 el apoyo para la difusión de una encuesta para realizar un análisis de lo que significó tanto para la población como para las instituciones, en cuanto a contar con un canal que permitiera atender las necesidades de las personas relacionadas con la emergencia por la Pandemia, conocer de primera mano sobre las estrategias empleadas y el trabajo que generó esta emergencia en la región.

Dentro del plan de trabajo esta actividad no estaba considerada, sin embargo, con el fin de aportar académicamente, con memorando Nro. SIS-DARH-2022-0483-M desde la Dirección de Administración de Recursos Humanos, se remitió a nivel nacional el link de la encuesta a ser completada por todo el personal operativo de cada una de las coordinaciones zonales y jefatura locales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

3.3. Otras Actividades Desarrolladas durante el periodo Abril – Junio de 2022

Visita Guillermo Moncayo, Director Interino del DSP/OEA

El 20 de mayo del presente año, se contó con la visita de Guillermo Moncayo, Director Interino del Departamento de Salud Pública de la OEA a las instalaciones del SIS ECU 911.

Durante su visita, mantuvo una reunión de trabajo con el Ing. Juan Zapata Silva donde se revisó el plan de trabajo realizado en este periodo; adicionalmente en un evento realizado con la Universidad Autónoma de los Andes y el SIS ECU 911 se entregó un reconocimiento a Guillermo Moncayo.



Estudio “Prospectiva Delictual en Pandemia por la COVID 19”

A fin de dar cumplimiento a lo establecido en la hoja de trabajo, con fecha 01 de junio del 2022 se remitió el estudio “Prospectiva Delictual en pandemia por COVID-19: un Análisis de Emergencias y Delitos en el Distrito Metropolitano de Quito 2019-2020”; mismo que ha sido publicado como primer artículo en la Revista Contextos Seguridad y Convivencia Ciudadana Vol. 01 julio-diciembre 2021, bajo el auspicio del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

La colaboración del estudio “Prospectiva Delictual en pandemia por COVID-19: un Análisis de Emergencias y Delitos en el Distrito Metropolitano de Quito 2019-2020”, por parte del ECU 911, pone de manifiesto la relación que los eventos producidos por la pandemia por COVID-19 han tenido sobre delitos ocurridos en el Distrito Metropolitano de Quito.

El riesgo a la salud de la población, específicamente de contagio de la COVID-19 se puede ver apalancado por las incivildades a normas de convivencia, generando, a su vez, escenarios para el cometimiento de delitos.

El estudio devela los cambios que impuso la nueva normalidad y sus efectos en los incidentes de convivencia ciudadana.

Diseño, Validación y Aplicación de la Ficha de Presentación, en Línea con el Formulario que todos los años distribuye el EENA para su publicación PSAP GLOBAL EDITION.

Cada año la Asociación Europea de Números de Emergencia - EENA publica un informe sobre el tratamiento de las comunicaciones de Europa en varios países del mundo.

Este informe detalla el sistema de tratamiento de llamadas de emergencia en cada país, algunas cifras y las tecnologías que usan los servicios de emergencia.

Desde el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se completó el formulario con el apoyo de cada una de las áreas correspondientes

3.4. Otras Actividades Desarrolladas Durante El Periodo Julio – Octubre 2022

Con fecha 01 de junio el Director Interino del Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Organización de Estados Americanos (OEA) invita al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a participar en el análisis del curso “*Telecommunicator Core Competencies*”, ofrecido por la Asociación Nacional del Número Único de Emergencias (NENA, por su acrónimo en inglés).

El mismo tiene como objetivo el evaluar entre todas las personas participantes, la pertinencia y utilidad del curso para la región y de ser viable, recomendar su traducción y disponibilidad para todos en la región.

Contar con un curso de base, común para todos los países, evitaría la duplicación de esfuerzos y de contenidos, podría contribuir a reducir las asimetrías entre los Sistemas de la región, y abonaría a la posibilidad de construir un servicio homogéneo, continuo y eficiente de manera transversal, en toda la región.

Desde el SIS ECU 911 se delegó al Ing. Juan Chacón, Analista de Operaciones del Centro Operativo Local Macas para que participe en el ejercicio de análisis y la evaluación del *Telecommunicator Core Competencies*.



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.

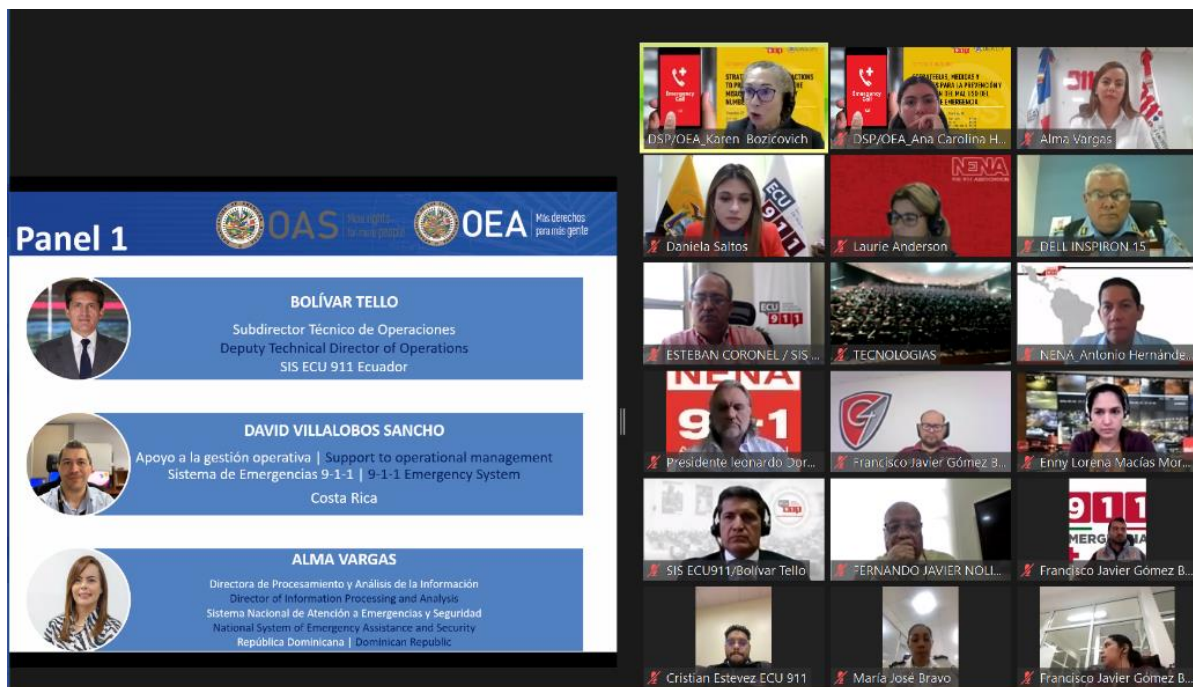
Ante situaciones de emergencia por fenómenos naturales, accidentes, urgencias médicas o por la comisión de algún delito, que atenten contra la integridad física, la vida y el patrimonio de las personas, se espera una respuesta inmediata, eficiente y adecuada por parte del Estado, a través de sus entidades de atención y respuesta a emergencias.

La Línea Única de Emergencia, es un canal directo de asistencia a la población que necesita ser atendida por una o varias instituciones de respuesta. A través de este tipo de líneas, se atienden millones de llamadas, cada una de distinta particularidad e importancia. Uno de los principales problemas en la gestión de los Sistemas de Emergencia y Seguridad, es la gran cantidad de llamadas improcedentes que se reciben.

En este sentido, se realizó un segundo conversatorio virtual sobre las Estrategias, Herramientas y Acciones para la Prevención y Reducción del Mal Uso del Número de Emergencia, el mismo estuvo a cargo del Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Secretaría de Seguridad Multidimensional (SSM) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en coordinación con la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS/SES), ejercida por el SIS ECU911.

Los propósitos del conversatorio estuvieron enfocados en entender cuál es la situación actual en materia del mal uso de la línea única de emergencia, en términos de estadísticas e impacto, presentar e intercambiar algunas de las estrategias, herramientas y acciones implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad para prevenir y reducir el mal uso de la línea única de emergencia (desde el ámbito comunicacional, tecnológico, legal y administrativo, entre otros), aprender de las experiencias de los Servicios de Emergencia y Seguridad, evitando de esta manera reinventar la rueda y aprendiendo del camino recorrido por otros y documentar, sistematizar y compartir el conocimiento adquirido en este tema, y ponerlo a disposición de todos quienes trabajan en la atención y respuesta a las emergencias.

El conversatorio virtual se llevó a cabo el día jueves 27 y viernes 28 de octubre de 2022 los panelistas que intervinieron en el mismo fueron los representantes de los Servicios de Emergencia y Seguridad de los Estados Miembros y se invitó a los miembros de la Comunidad-SES, organizaciones especializadas en el tema, entre otros.



4. CONCLUSIONES

- Durante este año 2022 la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario SES a través del SIS ECU911 como equipo técnico y en coordinación con la DSP-OEA han realizado las actividades propuestas en la hoja de ruta misma que se estableció a inicio del año y que se ven plasmadas en el contenido de este informe.
- El Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Organización de Estados Americanos (OEA), ha sido un aliado estratégico para difundir las buenas prácticas de los Sistemas de Emergencia y Seguridad a nivel de la región, principalmente dentro de las diferentes temáticas establecidas y difundidas a través de los webinar internacionales, la plataforma digital de la OEA y otros mecanismos que nos permiten interconectarnos y transferir el conocimiento.
- El SIS ECU911 durante este año ha aportado con documentación e información relevante y de aporte para la región como es>
 - Documento de Experiencias N°2 sobre “Estrategias, Herramientas y Acciones Efectivas Implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para Alcanzar Mayores Niveles de Integración de las Personas con Discapacidad”.
 - Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad
 - Diseño y diagramación del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia relacionadas con Personas con Discapacidad.
 - Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar”.

- Elaboración y difusión de productos comunicacionales en conmemoración del día único de emergencias, mismos que respaldan la gestión institucional y hacen hincapié en la importancia de la utilización correcta de la línea de auxilio.
- Prospectiva Delictual en pandemia por COVID-19 publicado como primer artículo en la Revista Contextos Seguridad y Convivencia Ciudadana Vol. 01 julio-diciembre 2021, bajo el auspicio del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.
- Elaboración de 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.

5. RECOMENDACIONES

- Continuar con la generación de temáticas de interés común de los Sistemas de Emergencia y Seguridad, consensuados a través de los espacios generados por el Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Organización de Estados Americanos (OEA), DSP/ OEA.
- Fortalecer las relaciones con organismos internacionales que nos permiten un intercambio de experiencias necesarias para mejorar nuestro servicio.

6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado: Lic. Carla Maya. Analista de Coordinación Interinstitucional Nacional.	
Elaborado: Ing. Celia Gómez Especialista de Regulatorio en Emergencias Nacional	
Revisado: Ing. Juan Carlos Fonseca Director Nacional de Coordinación Interinstitucional	
Revisado: Ing. Gary Almeida Director Nacional de Regulatoria en Emergencias	
Aprobado: Mgs. Bolívar Tello Subdirector Técnico de Operaciones	
Aprobado: Marco Garnica Montenegro Subdirector General Subrogante	