




*¡línea ÚNICA para emergencias!*

**INFORME No. ECU 911- DNCI-001-2024**

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

**SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911**


**FECHA: 08 de enero del año 2024**

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>

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

**CONTENIDO**

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
3.1 Actividades entorno a la Conmemoración Número Único de Emergencia 911.....	4
3.2 Protocolo Interinstitucional para la recepción de las Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad .....	5
3.3 Documento de Experiencias N°3 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. ....	6
3.4 Primer Conversatorio 2023 del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad Atención y Respuesta a Emergencias por Violencia contra las Mujeres y Violencia Doméstica .....	7
3.5 Otras Actividades Desarrolladas en el año 2023.....	9
<b>4. CONCLUSIONES.....</b>	<b>9</b>
<b>5. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>10</b>
<b>6. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>10</b>

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>

## 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 el 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.

A finales del año 2022 se establecieron las actividades a desarrollarse en el año 2023, es así que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 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.

## 3) DESARROLLO

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.*

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>

- *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 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. Actividades entorno al día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias.
2. Metodología para la elaboración del Protocolo Interinstitucional para la recepción de las Alertas de Emergencia relacionadas a personas con discapacidad.
3. Documento de Experiencias. No. 3 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.
4. Primer Conversatorio 2023 del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad, atención y respuesta a emergencias por Violencia contra las Mujeres y Violencia Doméstica

### **3.1 ACTIVIDADES ENTORNO A LA 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”.

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 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.

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.


	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>



### **3.2 PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA RECEPCIÓN DE LAS ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

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.”*<sup>1</sup>.

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

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 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 Sistemas de Emergencia y Seguridad de la región.

### **3.3 DOCUMENTO DE EXPERIENCIAS N°3 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.**


El Documento de Experiencias N°3 responde a la recomendación número tres del documento de recomendaciones que resultó de la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES) “*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*”.

Desde el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 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 octubre, el Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante video comunicacional presentó el Documento de Experiencias No. 3 y con fecha 01 de noviembre de 2023 se hizo la entrega oficial a los Sistemas de Emergencia y Seguridad de la región del documento; el mismo que tiene como propósito visibilizar este problema a nivel hemisférico, trabajar en la concientización a la ciudadanía donde los usuarios de la línea sean parte de la solución.



La copia impresa de este documento, es una copia no

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>

**Documento de Experiencias N°3**

**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**

**Resumen Ejecutivo**

El Documento de Experiencias N°3 responde a la recomendación número tres del documento de recomendaciones que resultó de la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES).

La elaboración del Documento fue posible gracias a la participación y a los insumos brindados por 10 instituciones:




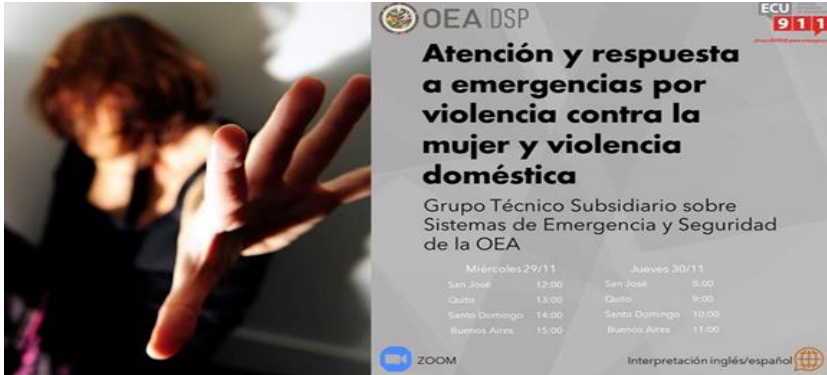
### 3.4 PRIMER CONVERSATORIO 2023 DEL GRUPO TÉCNICO SUBSIDIARIO SOBRE SISTEMAS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD ATENCIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIAS POR VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA

Dando cumplimiento a lo establecido a la Recomendación N°5 que exhorta “(...) *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 equipo técnico definió realizar un Webinar y realizar el diseño del Cuestionario sobre los procedimientos especiales que existen para la atención de estas emergencias y conocer si existe un aplicativo que se activa para las mismas.



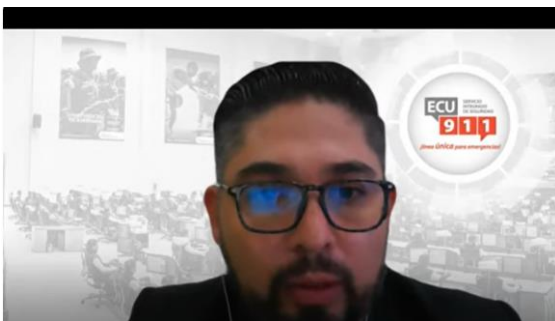
Con fecha 23 de noviembre de 2023 el Departamento de Seguridad Pública de la OEA remite las invitaciones digitales para el Conversatorio entorno a las emergencias por violencia contra la mujer y violencia doméstica.

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>



El 29 y 30 de noviembre de 2023 se llevó a cabo el “*Primer Conversatorio 2023 del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad Atención y Respuesta a Emergencias por Violencia contra las Mujeres y Violencia Doméstica*”; el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 representado por sus funcionarios participó en este Webinar en los siguientes paneles:

- Panel Apertura
- Panel 1: Protocolos y procesos
- Panel 2: Experiencias de los/as operadores/as
- Panel 4: Formas alternativas de reportar y dar seguimiento a este tipo de emergencias
- Panel de Cierre: Elementos mínimos e indispensables para un protocolo o procedimiento específico para gestionar este tipo de emergencias




**OEA - Seguridad Pública** @OEA\_Seguridad · 1min  
 Segundo Panel: Experiencias de los/as operadores/as con las llamadas por violencia contra la mujer y violencia doméstica

Nos acompañan:

 Raquel Mora López Operadora Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica	<b>Segundo Panel: Experiencias de los/as operadores/as con las llamadas por violencia contra la mujer y violencia doméstica</b> Conversatorio del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad de la OEA Miércoles 29 de noviembre 16:05 a 16:55 (hora Quito)
 Fausto Antonio Alpala Sotomayor Evaluador Zonal de Operaciones SIS ECU 911 Ecuador	
 Mayra Vásquez Experta en Violencia de Género	



	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>

### 3.5 OTRAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL AÑO 2023

- Con fecha 26 de mayo desde el Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Organización de Estados Americanos (OEA) solicitó al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en conocer 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.


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.

- Desde el Departamento de Seguridad Pública de la OEA se puso en conocimiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que la Coalición Colaborativa para la Seguridad Pública Internacional, compuesta por NENA, EENA, APCO, BAPCO y OEA elaborará un documento compilado con las experiencias de diferentes países en el uso de imágenes para la atención de emergencias (sus siglas en inglés Incident-Related Imagery – IRI) y solicitó la participación del SIS ECU 911.

Con fecha 28 de julio, se remitió el documento “EL PODER DE LA VIDEO VIGILANCIA EN LA RESPUESTA A EMERGENCIAS” en el cual se resaltó la importancia que tiene la video vigilancia en la atención oportuna de emergencias y prevención de incidentes y se incluyó videos sobre las atenciones brindadas.

## 4) CONCLUSIONES

1. Durante el año 2023 la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario SES encabezada por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y en coordinación con la DSP-OEA han realizado diferentes actividades que responden a las recomendaciones establecidas en la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES).
2. 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.
3. 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 webinar internacionales, la plataforma digital de la OEA y otros mecanismos que nos permiten interconectarnos y transferir el conocimiento.

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL</b>	
	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INF_01</b>	<b>00</b>

- La coordinación y comunicación efectiva durante este periodo del año entre el equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911 con el DSP de la OEA permitió un adecuado trabajo, en la continuidad de actividades planificadas para el año 2023.

## 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 2024.
- Realizar acercamientos con organismos internacionales que nos permiten un intercambio de experiencias necesarias para mejorar nuestro servicio.

## 6) FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

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