

# CONVERSATORIO ESTRATEGIAS, MEDIDAS Y ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DEL MAL USO DEL NÚMERO DE EMERGENCIA

# CONTENIDOS

01

DIAGNÓSTICO

02

ESTRATEGIAS

03

REFLEXIONES FINALES

# PRIMERA PARTE

## DIAGNÓSTICO



**GUILLERMO LASSO**  
PRESIDENTE

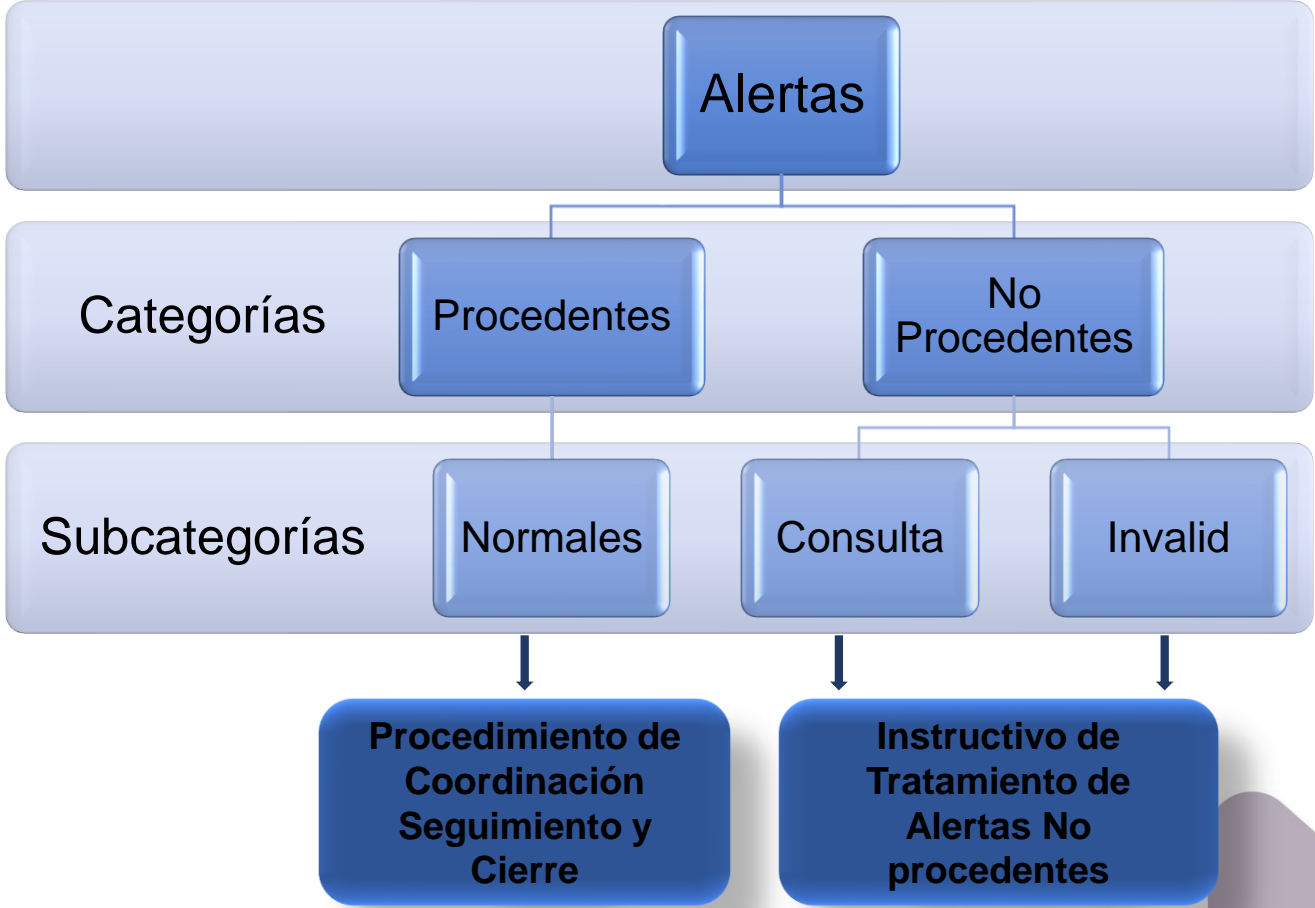
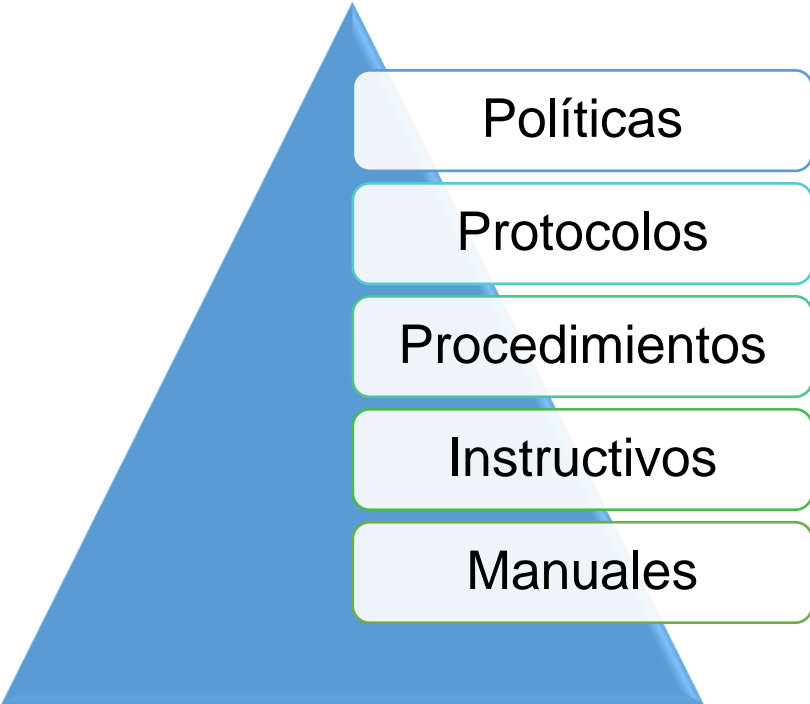
Servicio Integrado de  
Seguridad ECU 911

# PROTOS Y PROCEDIMIENTOS

**Gobierno**  
del Encuentro

**GUILLERMO LASSO**  
PRESIDENTE

# INSTRUMENTOS NORMATIVOS DE LA GESTIÓN OPERATIVA



# CLASIFICACIÓN DEL MAL USO Y BUEN USO DE LA LÍNEA DE EMERGENCIAS

## NORMAL

EXTRANJERO

NO CONTACTADA

NO PROCEDENTE

NORMAL

RELEVANTE

PRESUNTA LLAMADA FALSA

## CONSULTA

FUERA DE JURISDICCIÓN

RELLAMADA

INCONFORMIDAD

INFORMACIÓN

INFORMACIÓN INCOMPLETA

FELICITACIÓN

COMUNICACIÓN LABORAL

## INVÁLIDA

ERROR DEL SISTEMA

PRUEBA

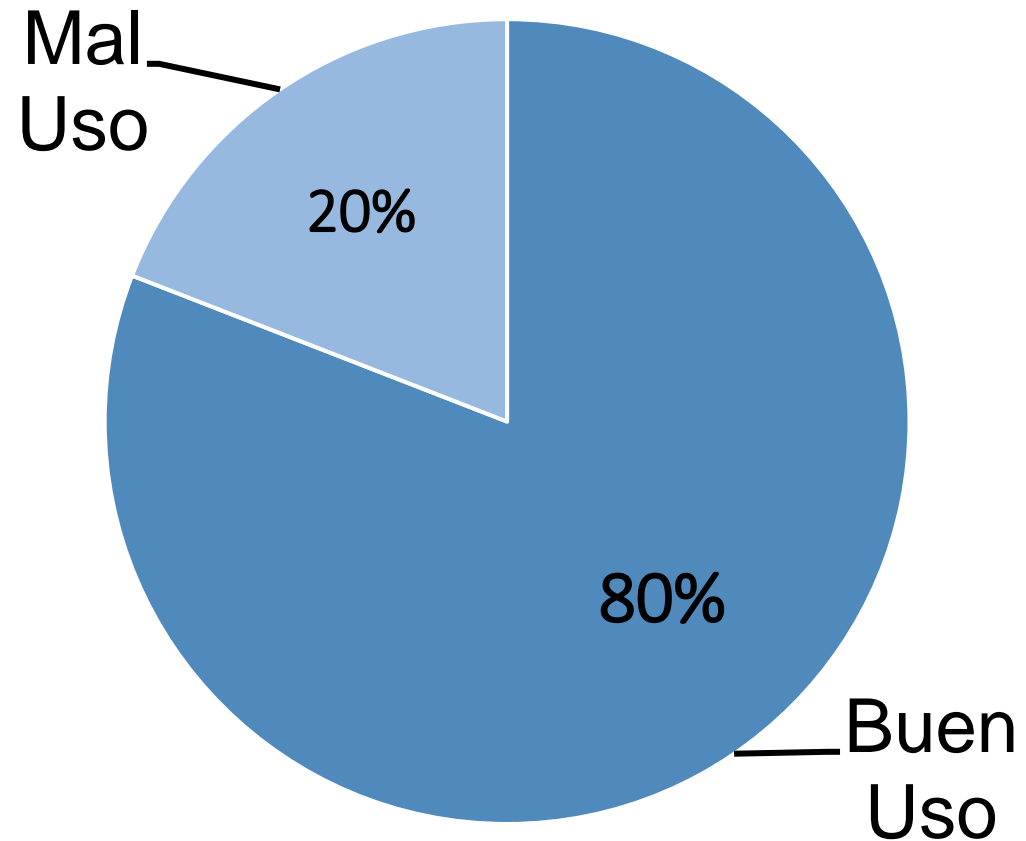
MAL USO DEL SERVICIO

SIN INTERLOCUTOR

# ALERTAS DE COMUNICACIÓN LABORAL

Palabras clave:

- Información
- Retroalimentación
- Coordinación
- Procedimientos
- Móvil
- Rastreo
- Consola Ocupada
- Consola No Disponible
- No Disponible
- Datos
- Transporte Seguro
- Mobile Locator
- Novedades





Servicio Integrado de  
Seguridad ECU 911

# GESTIÓN DE LAS LLAMADAS DE MAL USO

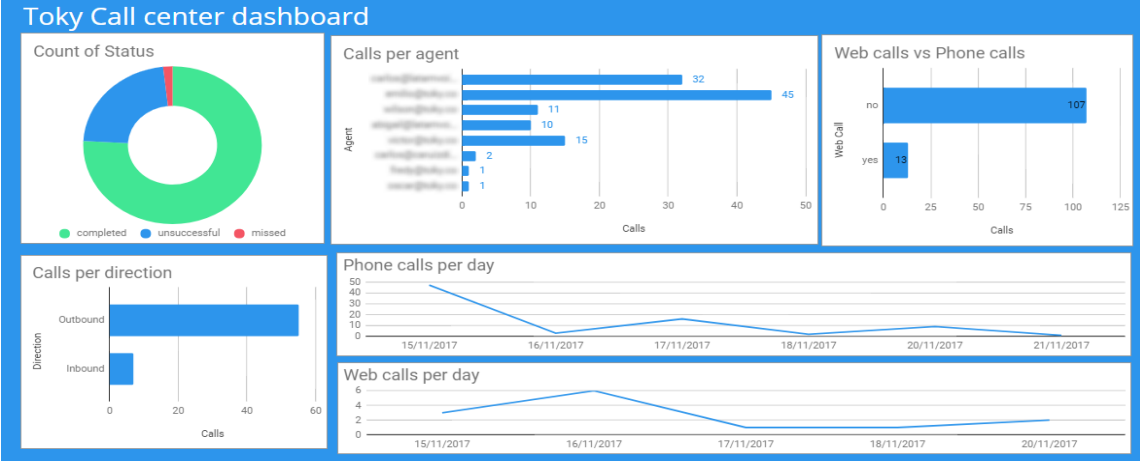
**Gobierno**  
del Encuentro

**GUILLERMO LASSO**  
PRESIDENTE



# IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS DE MAL USO

El SIS ECU 911 tiene implementado el Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Nacional.



# REGISTRO DE LLAMADAS DE MAL USO



El Sistema de Atención y Despacho de llamadas del SIS ECU911, preserva la información de la línea de mal uso realizado en la línea única de emergencia.



El registro del mal uso de la línea única de emergencia 911, se almacena en el Sistema conservando el formato de datos y audio.



El SIS ECU911, gestiona la información histórica para establecer controles y la aplicación de la Ley de Comunicaciones dispuesta por la ARCOTEL.

**Tiempo de almacenamiento de 1 año en el sistema.**



Servicio Integrado de  
Seguridad ECU 911

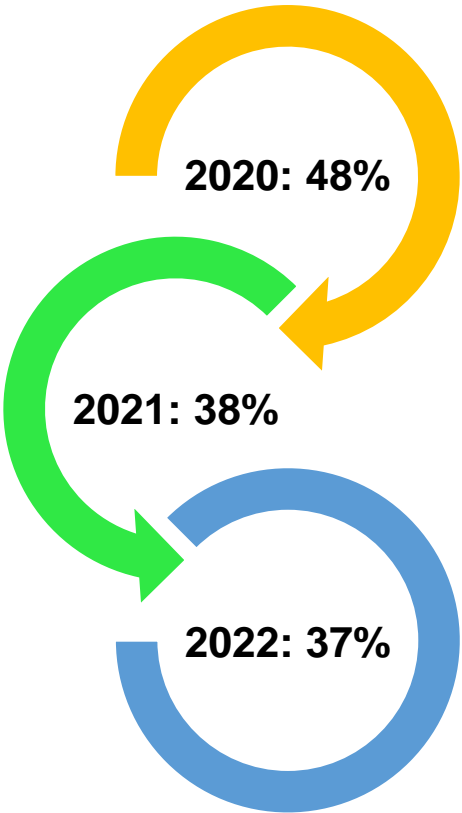
# DATOS, Y ESTADÍSTICAS

**Gobierno**  
del Encuentro

**GUILLERMO LASSO**  
PRESIDENTE

# DATOS Y COSTEO

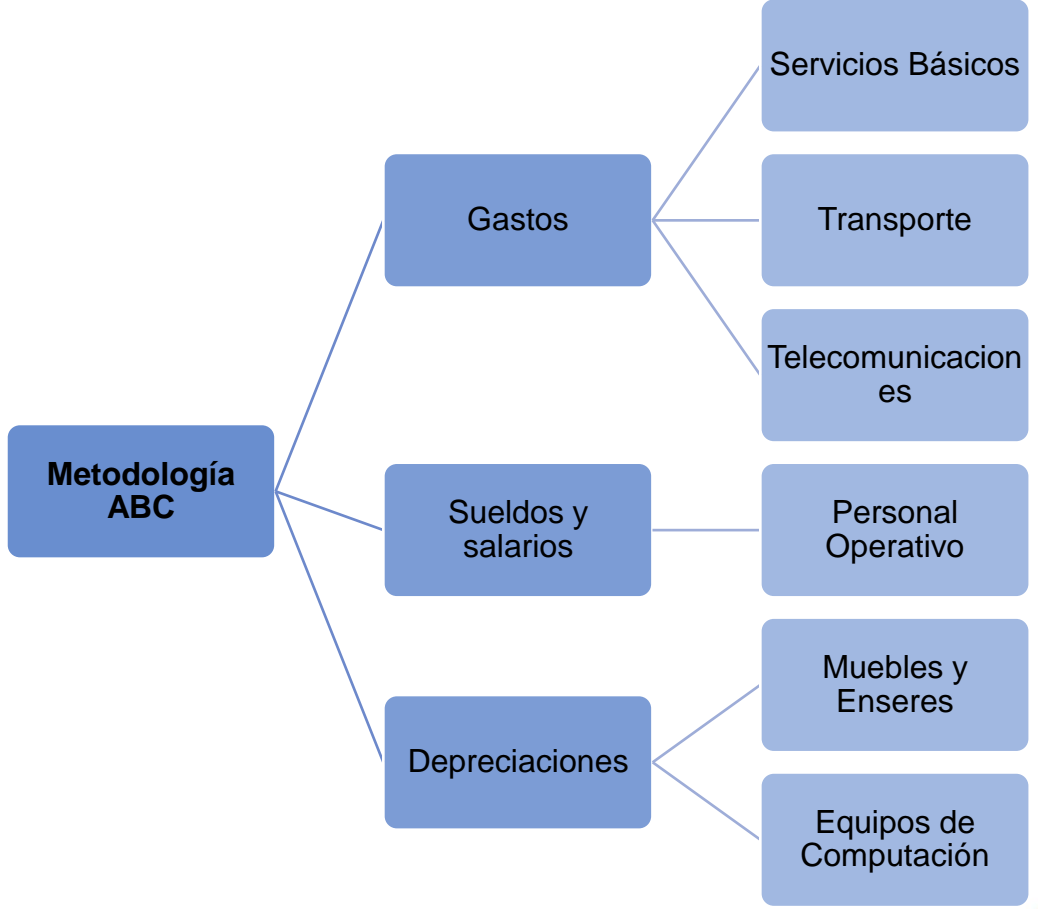
## Porcentaje llamadas mal uso:



Costo por llamada: \$2,24

Número llamadas Mal Uso en 2022: 2'573.471

Costo en 2022: 5'764.575,04 dólares americanos





Servicio Integrado de  
Seguridad ECU 911

# CONTROL DE CALIDAD

**Gobierno**  
del Encuentro

**GUILLERMO LASSO**  
PRESIDENTE

# CONTROL DE CALIDAD

**POBLACIONES FINITAS**

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q}$$



**1. SELECCIONAR LA BASE PARA INICIAR EL CONTROL**

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA												
SISTEMA DE SERVICIOS INTEGRADOS 911												
CÓDIGO						NOMBRE						
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA												
Categoría	Red	Ciudad	Alc.	Núm. de Estaciones	Fuente de Estaciones	Unidad	Fecha de Evaluación	Núm. de Estaciones (Efectivo)	Efectivo	Número de Estaciones	Observaciones	
Zona 1	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 2	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 3	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 4	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 5	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 6	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 7	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 8	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 9	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 10	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 11	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 12	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 13	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 14	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 15	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 16	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 17	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 18	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 19	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		
Zona 20	Red	Quito	Alc.	10000	10	10	2018	10000	100%	10		

**3. REGISTRAR EN LA MATRIZ DE EVALUACIÓN**

**5. REMITIR Y SOCIALIZAR RESULTADOS PARA ESTABLECER PLANES DE ACCIÓN**



**2. ANÁLIZAR REGISTRO Y ESCUCHAR AUDIOS**



**4. ELABORAR INFORME DE CONTROL DE CALIDAD**

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
SISTEMA DE SERVICIOS INTEGRADOS 911	
INFORME DE CONTROL DE CALIDAD	
CÓDIGO	NOMBRE
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	
<b>INFORME DE CONTROL DE CALIDAD</b>	
<b>CENTRO ZONAL QUITO</b>	
MES EVALUADO:	Julio / 2018.
<small>Este documento es propiedad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Su contenido no debe ser divulgado fuera del ámbito de su competencia. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es estrictamente prohibido. Queda reservada la responsabilidad por cualquier daño derivado del uso no autorizado de este documento. El uso, explotación y reproducción de este documento quedan expresamente prohibidos. El uso, explotación y reproducción de este documento quedan expresamente prohibidos. El uso, explotación y reproducción de este documento quedan expresamente prohibidos.</small>	
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA	



# SEGUNDA PARTE

## ESTRATEGIAS



GUILLERMO LASSO  
PRESIDENTE



Servicio Integrado de  
Seguridad ECU 911

# SANCIÓN DE LAS LLAMADAS DE MAL USO

**Gobierno**  
del Encuentro

**GUILLERMO LASSO**  
PRESIDENTE



# MAL USO DE LA LÍNEA ÚNICA DE EMERGENCIA

## MARCO NORMATIVO

LEY ORGÁNICA DE  
TELECOMUNICACIONES (R.O. 439 de 18  
de febrero de 2015)

NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
PARA EMERGENCIAS (R.O. 409 de 12 de  
marzo de 2021)

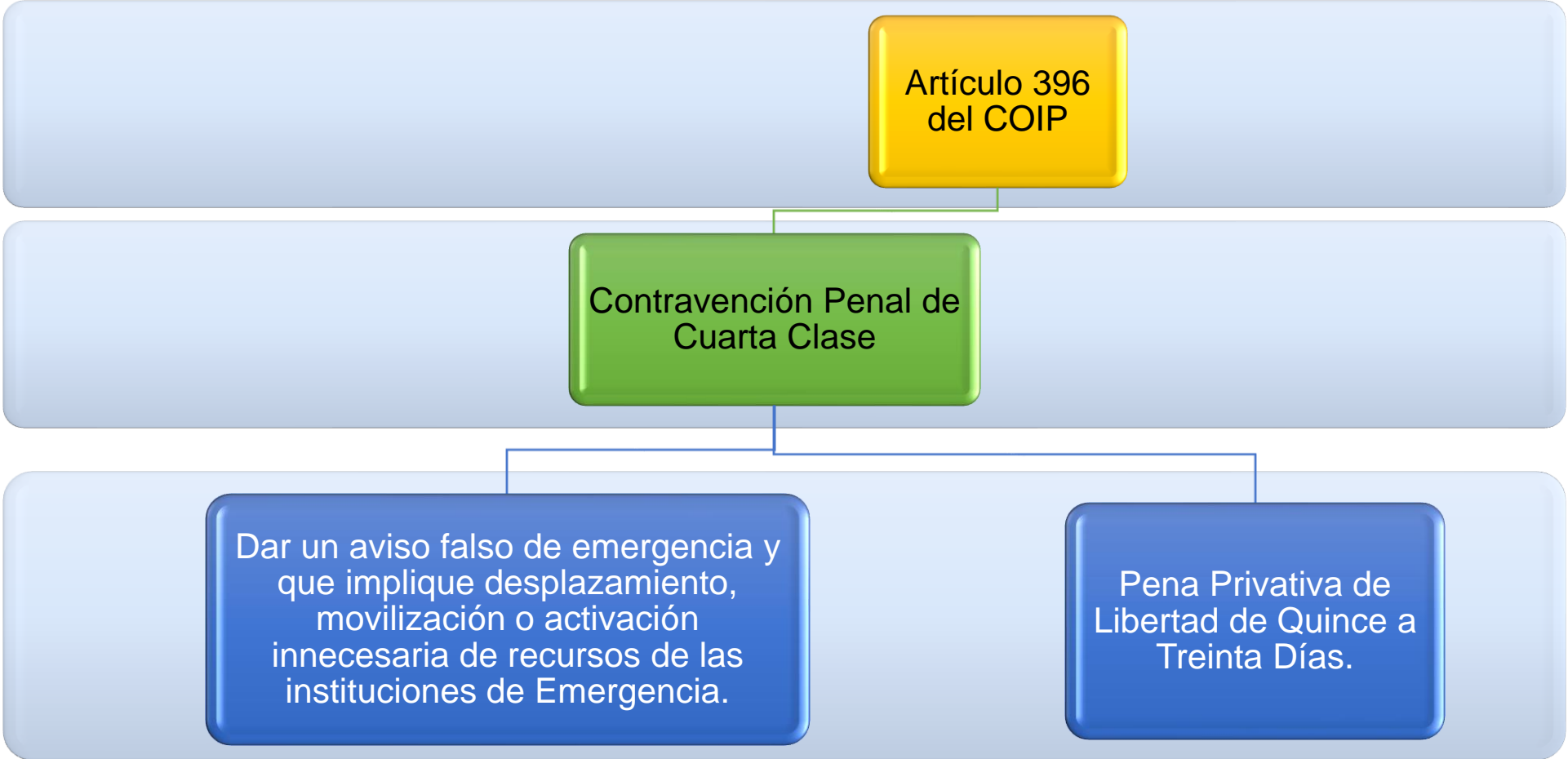


## MEDIDAS DE PREVENCIÓN

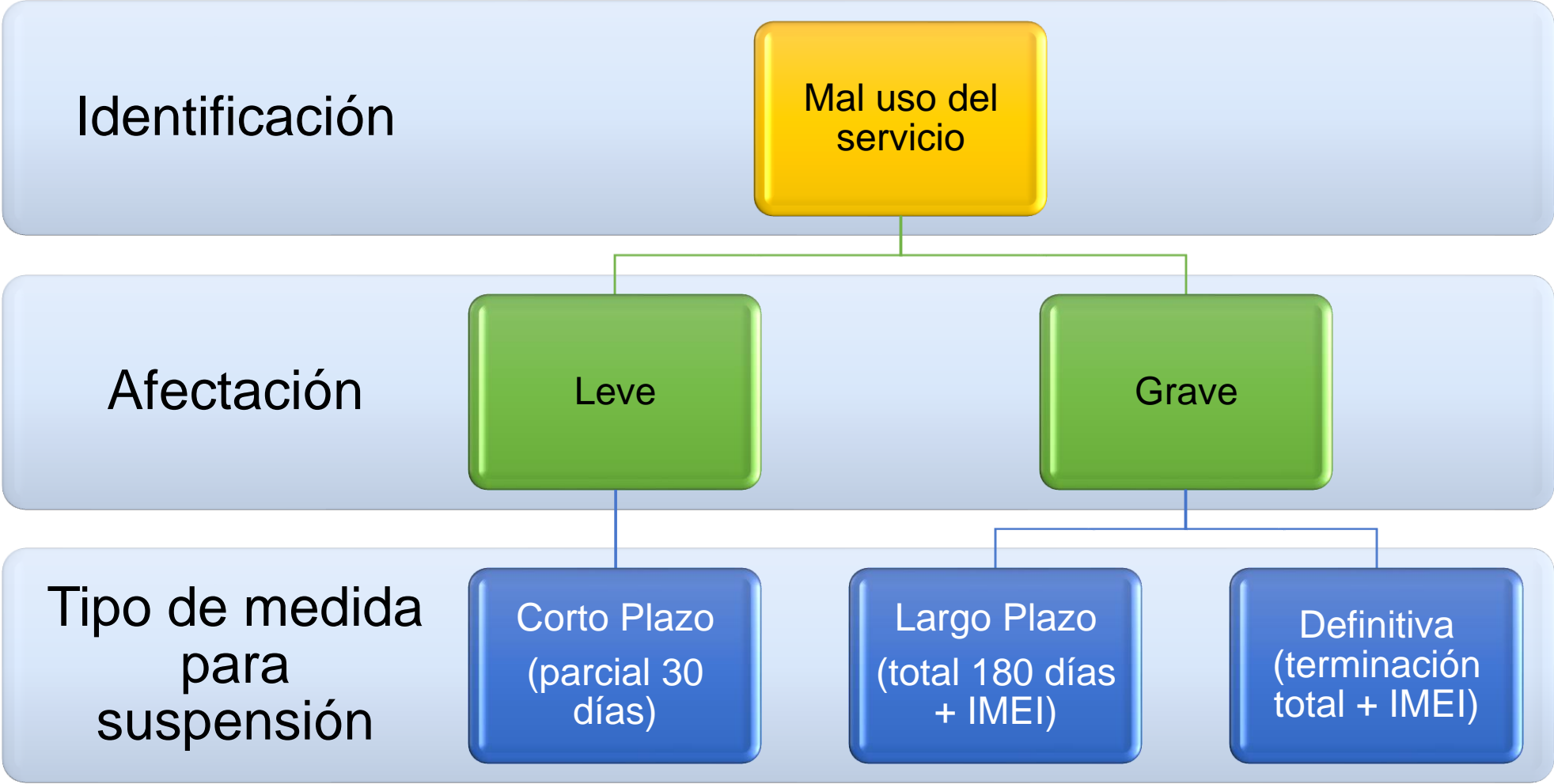
Identificación del mal uso de llamadas:

- Afectación leve
  - Suspensión a corto plazo
- Afectación grave
  - Suspensión Largo Plazo
  - Suspensión Definitiva

# USO INDEBIDO DEL NÚMERO ÚNICO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



# USO INDEBIDO DE LLAMADAS A SERVICIOS DE EMERGENCIA



# PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE LAS LLAMADAS DE MAL USO

# ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES



Involucrar a la ciudadanía para que se sientan parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**#UsaBienEl911**

Activación en redes sociales para incentivar el Buen Uso de la línea única de emergencias.



El humor tiene alto grado de aceptación para la recepción de mensajes entre los públicos.



# REFLEXIONES FINALES



GUILLERMO LASSO  
PRESIDENTE

## PROBLEMA PÚBLICO

Llamadas de mal uso	
Aviso falso de emergencia	
Llamadas maliciosas	
Comunicación malintencionada	
Falsas llamadas	
Llamadas improcedentes	

## POLÍTICAS PÚBLICAS



MODELO NATO			
NODALIDAD	AUTORIDAD	TESORO	ORGANIZACIÓN
Información	Leyes Normativas	Presupuesto	Estructura Cooperación Interinstitucional

Fuente: Elaborado a partir de Howlett (2009, 82)



**GRACIAS**



**GUILHERMO LASSO**  
PRESIDENTE