

# OEA DSP

Estrategias, Herramientas y Acciones para  
Prevenir y Reducir el Mal Uso del Número  
de Emergencia

*La Experiencia de Canadá*

**Holly Barkwell, ENP**

BH Group Inc., Presidenta & Directora General  
Directora de NENA para la Región Canadiense

# Diagnóstico & Estado de Situación



# Contexto

- Canadá tiene aproximadamente 250 PSAPs primarios y secundarios
  - 110 Primarios (los llamados al 9-1-1 calls son dirigidos a un PSAP primario, basado en la ubicación)
  - 140 Secundarios (proveen servicios de despacho)
- La reducción en centros es reciente debido a la transición al proceso NG9-1-1
- Ente regulador ha establecido que TODOS los PSAPs tienen que ser compatibles con NG9-1-1 para el 4 de marzo de 2025

# Marco Regulatorio

- Canadá no tiene ninguna entidad supervisora a nivel federal para emergencias y seguridad pública
- Esta responsabilidad ha sido delegada a las provincias y los territorios
- Canadá tiene un ente regulador de las telecomunicaciones (CRTC)
  - Regula a los carriers de telecomunicaciones (proveedores del servicio 9-1-1) y de esta manera están llevando a cabo el cambio
  - Los carriers de telecomunicaciones 9-1-1 tienen que migrar hacia IP desde tecnología analógica

# Estándares & Protocolos

- Canadá tiene 13 provincias y territorios
- Cada provincia/territorio implementa y regula las emergencias y la seguridad pública
- Algunas provincias han adoptado legislación (Ley 9-1-1) que permite la recolección de un impuesto o recargo para financiar los PSAPs
- La Ley provee un mecanismo para que los PSAPs cumplan con las medidas de control incluyendo estándares y buenas practices de operaciones
  - Capacitación, Niveles de Servicio, Política y Procedimiento, Informar, etc.

# Gestión del Ciclo o del Proceso

- Cada provincia/territorio define sus propias políticas de reporte, prácticas y procedimientos
- No hay ningún requisito o consenso nacional sobre cómo reporter el mal uso del 9-1-1
- Sin embargo, muchos PSAPs mantienen alguna forma de reporte
- De manera creciente, los PSAPs canadiense están adoptando estándares para la construcción y configuración, la operación, la gestión de llamados y de datos (NENA, NFPA & IAED son los recursos primarios)

# Clasificación & Categorías

- Clasificación & Categorías varían, pero algunas categorías comunes son:

## Clasificación

Marcar número equivocado  
Abusivo (mal uso intencional)

Marcadores automatizados (Ford Sync, Apple Fall & Crash Detection)

Llamada de bolsillo

Llamada de prueba

No intencional

Llamada caída

Llamada colgada

# Herramientas Tecnológicas

- Diccionario común de datos o de términos de referencia
- Agencias descargan estadísticas de los sistemas de reporte de los proveedores de servicio 9-1-1, sistemas de reporte PBX o han desarrollado herramientas de reporte customizadas
- Integradores también han desarrollado interfaces para capturar esa información y elaborar reportes al respecto

# Controles de Calidad

- N/A
- El reporte difiere entre los proveedores de servicio, y las definiciones de métricas no son consistentes
- Agencias comparan estadísticas basadas en algunas definiciones comunes, los volúmenes caen dentro de un rango consistente a lo largo del país
- NENA y APCO publicaron estándar de Mejora de la Calidad para evaluar desempeño, pero no reporte

# Información & Reportes

- No hay un sistema de reporte o formato consistente a nivel nacional
- Formatos, definición de métricas y requerimientos difieren por provincia y territorio

# Capacitación

- A medida que las agencias miran hacia el futuro, van adoptando de manera creciente estándares y buenas prácticas
- NENA ha publicado docenas de estándares técnicos y operativos incluyendo NENA STA-020.1-2020 para el procesamiento de llamadas 9-1-1
- Canadá construyó la nueva infraestructura NG9-1-1 basada en el estándar de NENA i3 (establecido por la CRTC)
- La capacitación de telecomunicadores de NENA & APCO está siendo adoptada de manera voluntaria por los PSAPs

# Costos e Impactos

## Estadísticas

- Aproximadamente 20% - 30% de las llamadas a nivel nacional pertenecen a las categorías mencionadas anteriormente
- Las estimaciones recibidas se encuentran entre 2 a 2-1/2 minutos por llamada en lo que respecta a actividades de seguimiento (devolver la llamada, mensajes y textos) cuando es possible, lo cual equivale a aproximadamente a 14 días de mano de obra, por mes

# Respuestas institucionales para abordar el problema



# Estrategias, Herramientas y Acciones Tomadas

- Agencias han comenzado a monitorear estadísticas sobre el mal uso
- Educación Pública en relación al uso adecuado del 9-1-1
  - Focalizado en niños, niñas, adultos y adultos mayores
- Programas locales, financiados localmente
- Falta de coordinación nacional debido a la falta de un ente de supervisión federal

# Sanciones

- Ninguna
- Educación pública es el abordaje preferido
- Mayor entendimiento de las razones que llevan al mal uso para desarrollar mejores soluciones

# Lecciones aprendidas/Recomendaciones

- La transición a IP aumenta el volume de llamadas caídas/colgadas, aumentando la carga de trabajo para el seguimiento
- Los proveedores están desarrollando herramientas para gestionar el aumento de volume (en lugar de devolver la llamada, enviar un texto, etc.)
- Entendimiento común de las metricas y de las mediciones requeridas
- Mejores herramientas de reporte para las agencias
- Repositorio nacional de datos para la recolección de datos
- Mejorar el intercambio de datos y la discusión

Muchas gracias

Holly Barkwell, ENP  
BH Group Inc.  
Presidenta & Directora  
General  
hbholland@bhgroup.ca