

PSAPs: Edición América Latina



OEA | Más derechos
para más gente

Jueves 30 de noviembre de 2023

- Por qué elaborar la publicación PSAPs: Edición América Latina
- Temas que cubre
- Quiénes participaron
- Algunos hallazgos interesantes
- Algunos desafíos que enfrentamos
- Próximos y futuros pasos

- PSAPs Edición Global 2021
 - Salta (Argentina), Canadá, Ecuador, Estados Unidos, México
 - Aumentar la participación y la representación de las Américas
- Dar a conocer iniciativas, innovaciones y buenas prácticas
- Compartir información entre los actores del sector
- Identificar tendencias y patrones
- Entender cuál es el estado de situación
 - Qué se ha logrado/alcanzado y cuáles son las debilidades
- Identificar brechas y necesidades
- Identificar puntos de intervención y de colaboración
- Fomentar la cultura del reporte y de la transparencia

1. Ficha con información de presentación
2. Modelo operativo
3. Implementación del eCall
4. Centro de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho
5. Número de Emergencia (y de no emergencia)
6. Llamadas de emergencia 2021
7. Llamadas de emergencia por tipo (2021)

8. Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs
9. Próxima Generación 911 (NG911)
10. Ubicación de la llamada de emergencia
11. Ubicación móvil avanzada (AML)
12. Aplicaciones (Apps)
13. Accesibilidad para personas con discapacidad
14. Servicio de mensaje de texto (SMS)
15. Tarjeta SIM

16. Cooperación con servicios de terceros
17. Uso de medios/redes sociales
18. Alertas públicas
19. Uso de sistemas de aeronaves pilotadas a distancia
20. Uso de Desfibriladores Externos Automáticos
21. Calidad del Servicio
22. Proyectos, reformas, actualizaciones
23. Proveedores de tecnología

A nivel nacional/federal

8

- Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica
- Servicio Integrado de Seguridad 911 de Ecuador
- Ministerio de Gobernación de Guatemala
- Sistema Nacional de Emergencia 911 de Honduras
- Centro Nacional de Información de México
- Sistema Nacional de Emergencias 911 de Panamá
- Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana
- Dirección General del Centro Comando Unificado de la Policía Nacional de Uruguay

A nivel intermedio

7

- Sistema de Emergencias 911 de Salta (Argentina)
- Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 del Estado de México
- Centros de Atención de Llamadas de Emergencias Municipales de Guanajuato
- Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 de Michoacán
- C5 de Nuevo León
- Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 911 de Tlaxcala
- C5i de Yucatán

A nivel local

1

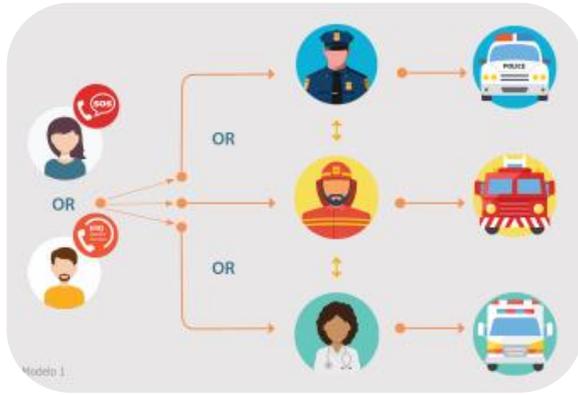
- Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (SIES-M) de Medellín (Colombia)

Modelo Operativo

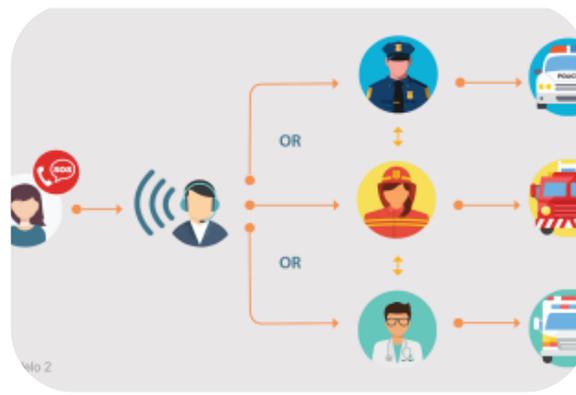


OEA

Más derechos
para más gente



Modelo 1



Modelo 2



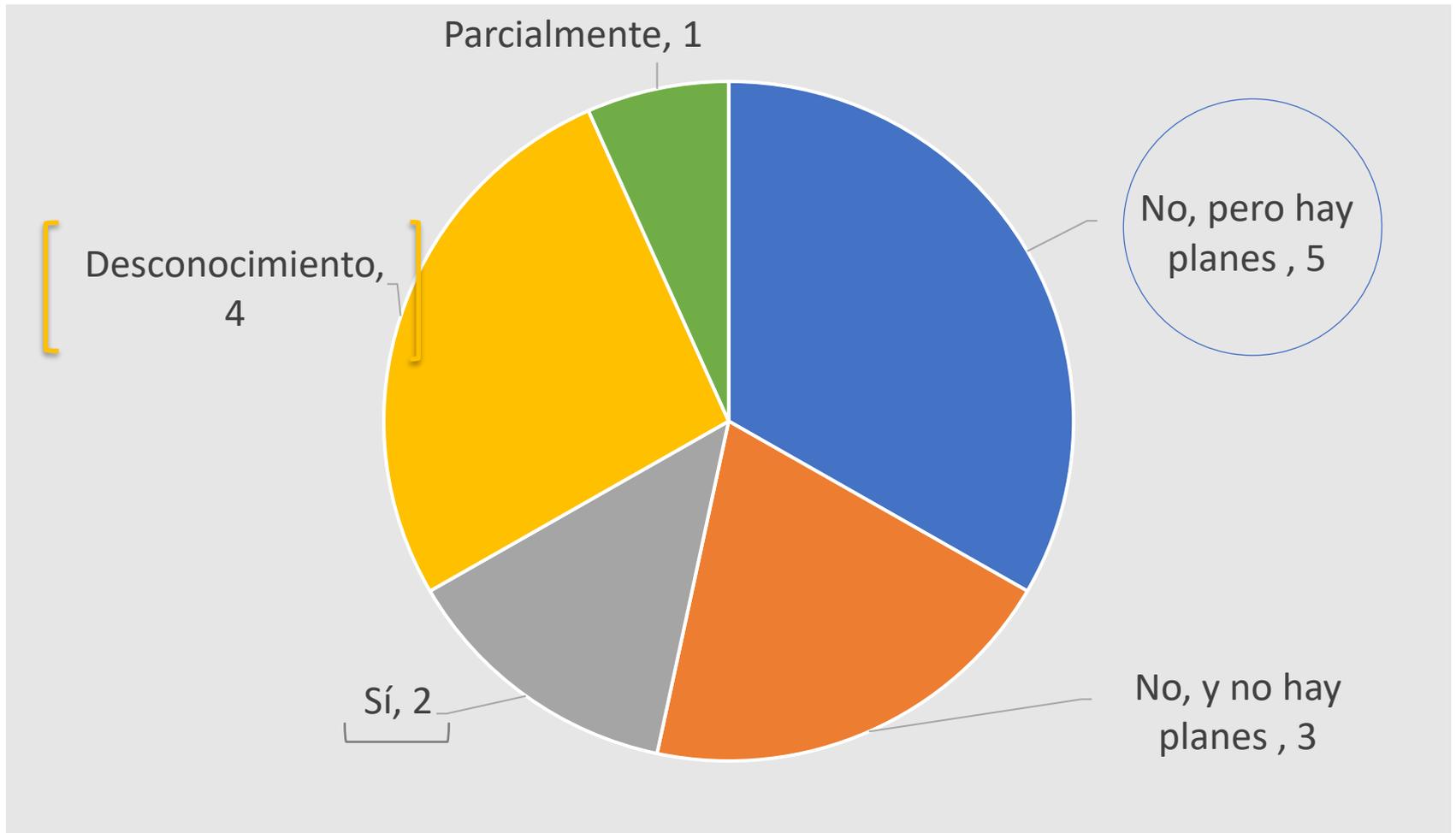
Modelo 3



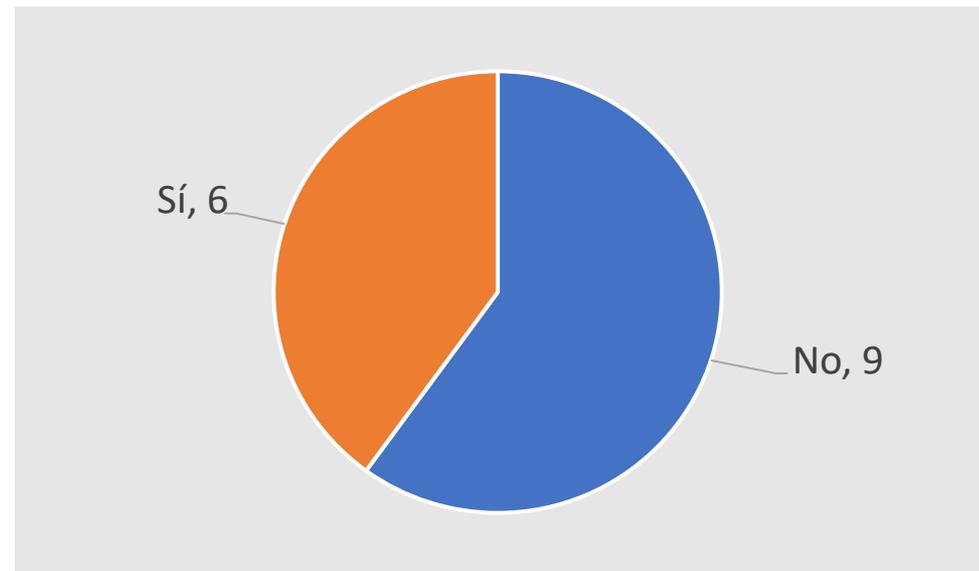
Modelo 4



Modelo 5



- Cuantos Centros de Atención de Llamadas
- Cuantos Centros de Despacho
- Cuanto comparten el mismo espacio físico
- Y si hay planes o no para aumentar el número de Centros de Atención de Llamadas



Números



OEA

Más derechos
para más gente

Emergencia

No
emergencia

- Número único: 6
- Número único + 112: 2
- Número único + otros: 1
- Varios números: 1

- Excepto por Honduras y Michoacán, el resto (13) reportaron números de no emergencia
- Tres: Salta, Argentina (144), Guanajuato (075) y República Dominicana (*212) reportaron números vinculados a la violencia de género y atención a la mujer

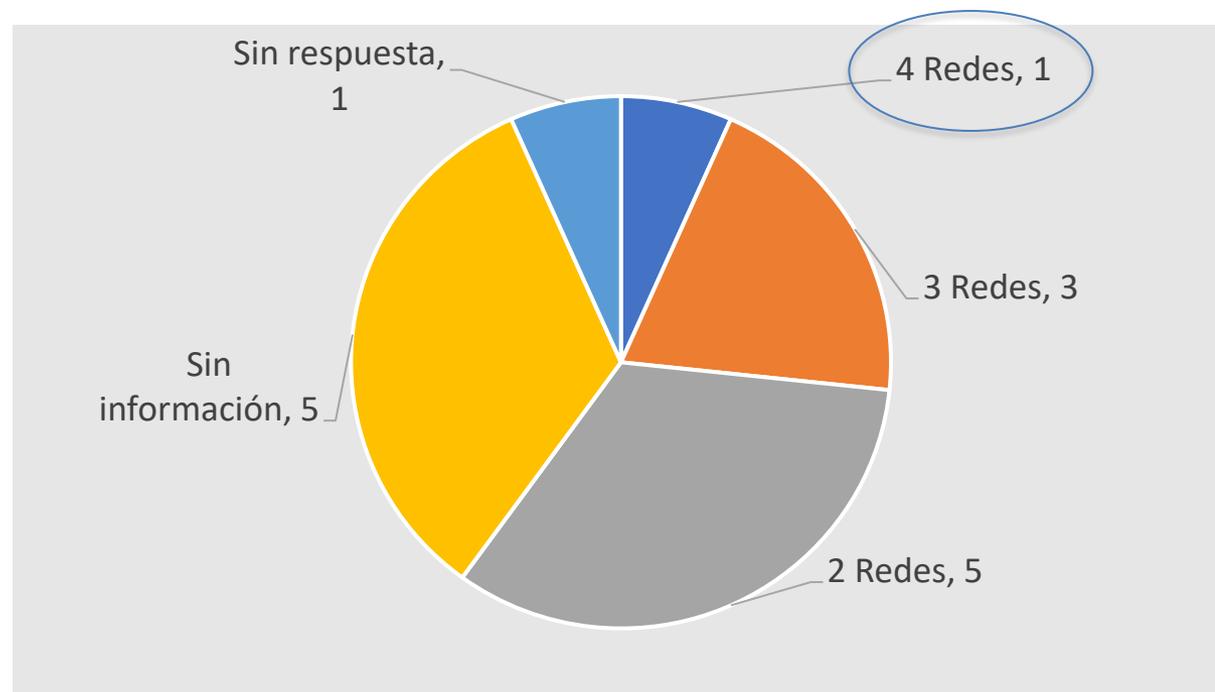
Llamadas de emergencia



OEA

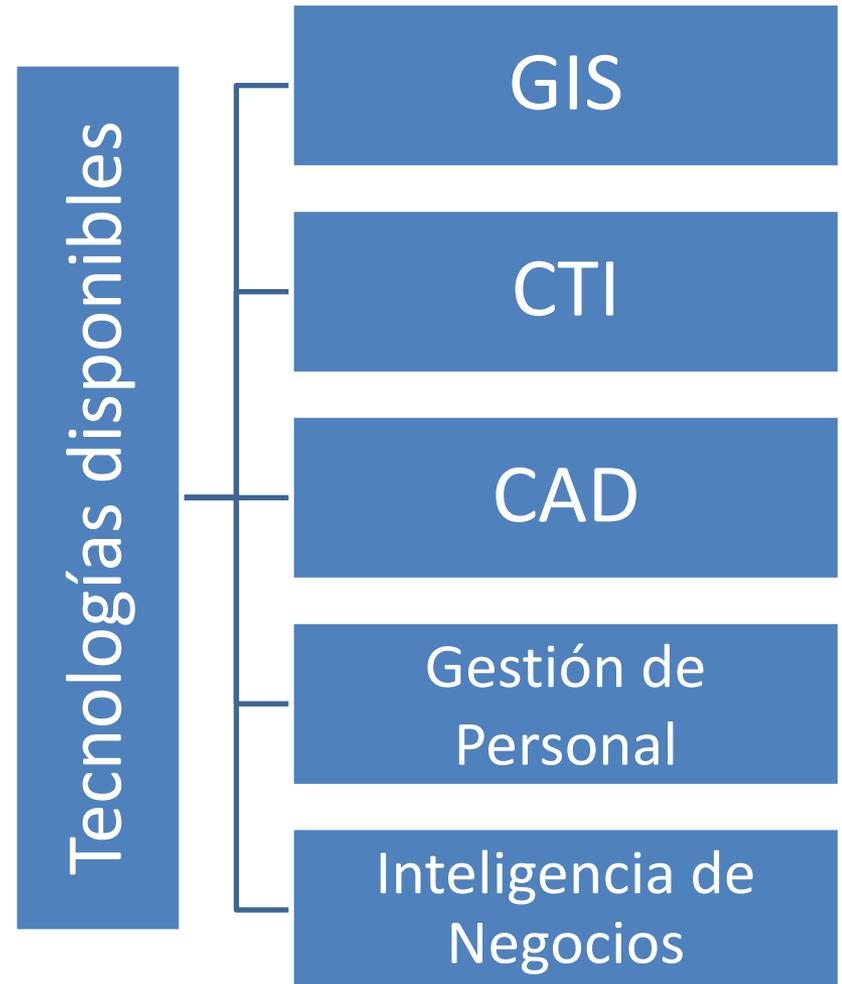
Más derechos
para más gente

- Llamadas procedentes e improcedentes
- Llamadas procedentes CON y SIN envío de unidades
- Llamadas procedentes por tipo de red



Centro de Atención de Llamadas

- Si utilizan la misma tecnología
- Si están interconectados
- Si los datos se intercambian en una red común
- Si utilizan una misma base de datos



Modernización hacia NG911



Ubicación



OEA

Más derechos
para más gente

Telefonía
Celular

Línea fija

Ubicación
del usuario

1

Cell-ID

2

Base station sector-ID

3

AML

4

Geoubicación HTML5

5

Ubicación derivada del celular
via App

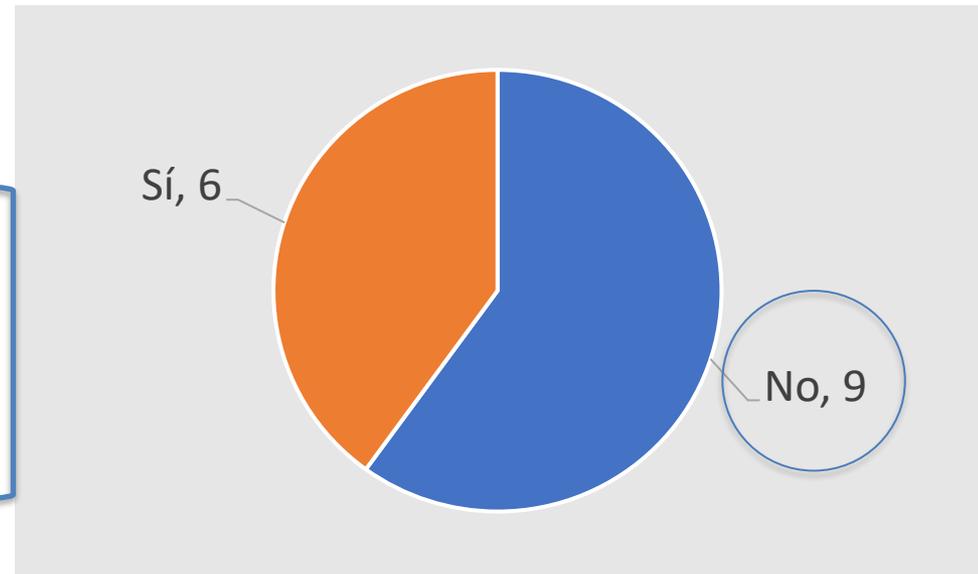
1

Tiempo necesario

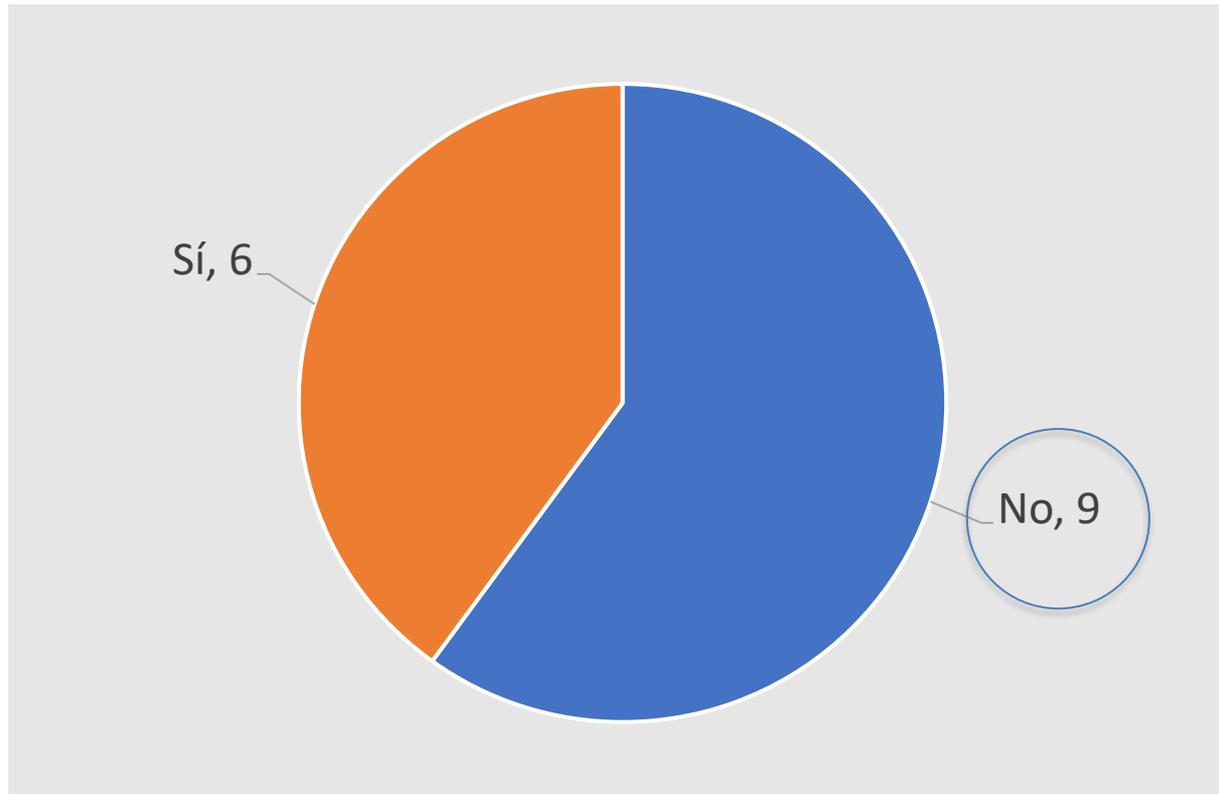
2

Actualización

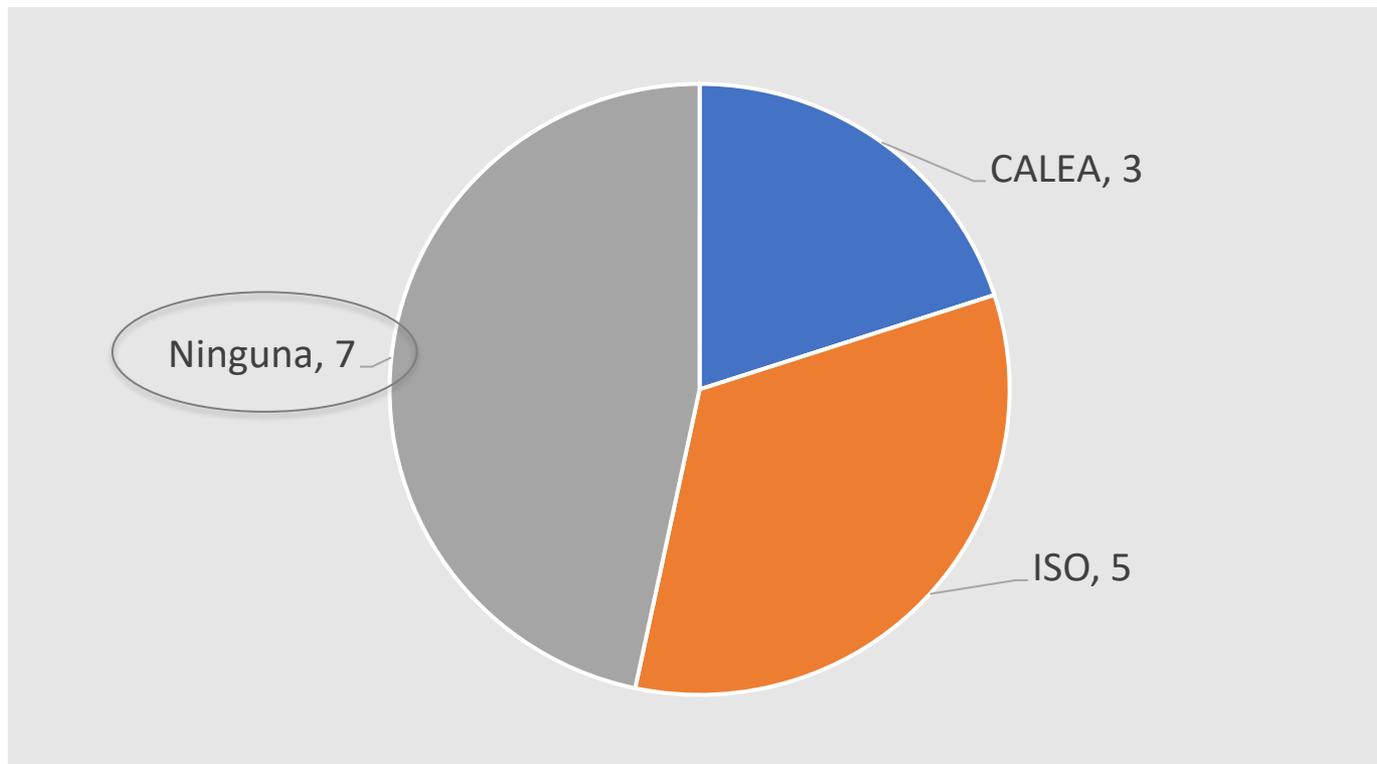
1. Despliegue
2. Funciona con
3. Transmisión
4. Funciones adicionales



Procesos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad



- Si se obtuvo alguna certificación de calidad



- Sólo Uruguay reportó contar con registros o mapas de DEAs

- Época de lanzamiento (fin de año)
- Múltiples responsabilidades
- Traducir el Cuestionario
- Entender el Cuestionario y poder explicarlo
 - Validaciones internas
- Proceso de revisión con los Sistemas
 - Largo
 - Perdimos contacto (De 21 a 16)
- Traducción
- Proceso de revisión y edición (en los 2 idiomas)

- Terminar de revisar y editar la versión en inglés
- Publicar la versión en inglés
- Entregar, compartir y difundir la publicación en ambos idiomas
 - Cartas dirigidas
 - Comunidad-SES
 - Redes sociales
- Para el futuro: definir cómo procederemos

Karen Bozicovich

- Sección de Información y Conocimiento
 - Departamento de Seguridad Pública
-



OEA | Más derechos
para más gente