

# SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

## SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIONES

### DIRECCIÓN NACIONAL DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

#### INFORME ACTIVIDADES GTS/SES DSP OEA SIS ECU 911

**JUNIO - DICIEMBRE 2021**

## 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, entre las recomendaciones para el fortalecimiento de la cooperación internacional en materia de seguridad pública en la prevención y lucha contra la delincuencia, se elige al Ecuador para la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario sobre los Servicios de Emergencia y Seguridad.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el documento oficial de la OEA, denominado "Recomendaciones de Quito para el fortalecimiento de la Cooperación Internacional en materia de Seguridad Pública en la prevención y lucha contra la Delincuencia", en donde como institución el Servicio Integrado de Seguridad - SIS ECU 911 tiene varios compromisos compartidos, mismos que se citan a continuación:

1. El Grupo de Trabajo Técnico Subsidiario está encargado de desarrollar, como documento inicial para el establecimiento y fortalecimiento de los servicios de emergencia de la región, la estructura de índice del "Protocolo-Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA".
2. Se encomienda al Departamento de Seguridad Pública que elabore una planificación para el trabajo del Grupo Técnico Subsidiario sobre los Servicios de Emergencia y Seguridad que incluya, entre otros objetivos, finalizar el documento "Protocolo-Guía para el Establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA".
3. Establece el 11 de febrero de cada año como el "Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias".
4. Solicita a los Estados Miembros a que envíen al Departamento de Seguridad Pública información de contacto e institucional sobre sus respectivos servicios de emergencia y seguridad.

El SIS ECU 911 ha venido realizando durante los años 2019, 2020 y el presente año diferentes acciones que evidencian el trabajo coordinado en pro del adecuado cumplimiento de compromisos institucionales.

Siendo el más relevante la elaboración del "Protocolo Guía para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA", conjuntamente con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, ya que este instrumento tiene como objetivo ser la guía para que los países miembros de la OEA logren una concepción de un Servicio de Emergencia y Seguridad para aquellos países que todavía no lo tienen, y para los países que ya cuentan con un Servicio de Emergencias y Seguridad, sirva como un insumo para el fortalecimiento de su institucionalidad.

El Director General del SIS ECU 911 y Presidente del Grupo Técnico Subsidiario, promovió la conformación de un equipo técnico multidisciplinario para realizar las acciones y coordinaciones necesarias para el desarrollo del Protocolo Guía en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, así como para la organización de diversas actividades entorno a la presidencia del GTS/SES.

## OBJETIVO

El objetivo del presente informe es dar a conocer las acciones, coordinaciones, actividades y eventos relevantes desarrolladas por parte del equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911 los meses de junio a diciembre del año 2021, como Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario para los Servicios de Emergencia y Seguridad promovidos y coordinados por el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

## DESARROLLO

### PERIODO JUNIO- DICIEMBRE 2021

- **Actividades de coordinación desarrolladas entre el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.**

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el documento oficial de la OEA, en el cual como institución el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene varios compromisos compartidos, entorno a los que se ha venido realizado diferentes acciones que evidencian el trabajo coordinado en pro de su adecuado cumplimiento.<sup>1</sup>

---

## JUNIO 2021

El 29 de junio, a las 10:00, mediante la plataforma Google Meet se llevó a cabo la reunión de apoyo para el Programa de Profesionalización asociado a la capacitación y Carrera del Servicio de Emergencia de México; el Subdirector Técnico de Doctrina dio la bienvenida a los participantes, seguido a su intervención, Carolina Pinto, Directora Nacional de Académico para Emergencias, indicó que el SIS ECU 911 maneja a través de instituciones relacionadas con el gobierno la certificación de competencias del personal y se solicitó al representante del CNI de México exponga su requerimiento.

Oscar Laguna, Subdirector de área del Centro Nacional de Información (CNI) – México, mencionó que en la creación de su entidad, se realizó sin un orden y hace dos años cambió la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y es el CNI quien regula el Servicio de Emergencia; posterior a las evaluaciones realizadas a los operadores, se evidenció que se requiere una capacitación para lo cual se necesita conocer cómo se realiza esta actividad con los servidores públicos del SIS ECU 911.

Además, Oscar Laguna manifestó su deseo de crear un plan de carrera para su institución en virtud de su política de Estado y que se tiene previsto implementar, el 01 de enero de 2024, por lo que solicitó al SIS ECU 911, facilite una guía en la cual basarse para elaborar una planificación para la capacitación de su personal y una guía para cursos básicos complementarios.

En respuesta a este punto, la Directora Nacional Académico para Emergencias del SIS ECU 911, indicó que es fundamental identificar al interno las necesidades técnicas donde se debe reforzar el conocimiento, es importante la creación de perfiles de los evaluadores de video vigilancia, llamadas y despacho donde se analizan habilidades y destrezas que se desarrollan en el trabajo diario; realizado esto se dan las capacitaciones considerando la experiencia, los temas que se deben reforzar, las horas que debe tener el curso y los certificados que se obtendrá, y posterior se busca expertos en el tema para que colaboren con la capacitación.

Con respecto a los operadores de las instituciones articuladas, los temas se centran en certificarles en la atención de las emergencias dentro sala, conocer el Modelo de Gestión del SIS ECU 911, conocer el manejo del sistema, entre otros temas relacionados a la atención de la emergencia. A través de las instituciones

---

articuladas se han realizado capacitaciones al personal operativo, por ejemplo con Policía Nacional en perfiles delincuenciales que es de ayuda al personal de videovigilancia para que puedan identificar personas sospechosas, con el Ministerio de Salud Pública en temas como el autocuidado, psicología en emergencias y adicional se han firmado convenios con universidades lo cual ha permitido expandir las opciones de capacitación creando puntualmente cursos particulares para el SIS ECU 911.

El Subdirector Técnico de Doctrina indicó que el SIS ECU 911 reúne a todas las instituciones de seguridad y gestión sanitaria; así como, el tema de bomberos y servicios municipales (empresa eléctrica, empresa de agua potable, entre otros), con la finalidad de atender directamente la emergencia y dar soporte con el profesional de llamadas hasta que llegue el personal en territorio y pueda directamente solventar el procedimiento en el lugar.

Así mismo, indicó que es esencial que los servidores que trabajan en sala sean rotados, evitando así el síndrome del quemado, debido a la carga emocional que reciben y es importante cada cierto tiempo realizar la descarga de emociones.

En la segunda parte de la reunión por parte del DSP de la OEA, la Directora de la Sección de Información y Conocimiento del Departamento de Seguridad Pública, indicó que la propuesta sería armar un ciclo de conversatorios de la comunidad SES, dando inicio el:

- 1.- 1de julio de 2021, con el tema de Estrategias, Herramientas y Acciones Innovadoras y Efectivas e Implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad o Agencia Similares para enfrentar la Covid-19.
- 2.- El tema propuesto es el profesionalizar a los servicios de emergencia y cómo generar un programa de capacitación.
- 3.- El tercer tema propuesto es la información de los datos de las estadísticas que se generan a partir de los incidentes que recibe los servicios de emergencia y cómo eso ayuda a su vez a las otras instituciones del área de seguridad pública o del área de justicia penal ya sea para entender o actuar frente a una determinada situación a raíz de esa información.

Desde el SIS ECU 911, el Subdirector Técnico de Doctrina realizó una contrapropuesta donde se presente como nueva idea un folleto con las mejores prácticas de cada servicio dentro de la atención de emergencias a personas con

---

discapacidad, en este documento se incluiría los protocolos realizados, las aplicaciones creadas u otros mecanismos de alertan que faciliten la atención de estas personas con diferentes tipos de discapacidad.

Por parte de la OEA, indicó que dentro del tema propuesto se puede abordar también desde el punto de capacitar a operadores discapacitados para atender incidentes de emergencia.

El Subdirector Técnico de Operaciones mencionó que existen instrumentos de políticas públicas que se deben tomar en cuenta y lo más importante es la nodalidad que es la información con la que se puede tomar decisiones y diseñar o implementar una determinada política pública, con este aspecto de manera general se puede indicar el manejo de la base de datos, información que ha sido importante para la toma de decisiones, no solo en la época de pandemia, sino de las otras instituciones articuladas considerando la data estadística que genera el SIS ECU 911.

En este punto, Andrea Aguirre, Directora Nacional de Análisis de Datos, indicó que su dirección se encarga de la generación de toda las estadística del SIS ECU 911 manejando alrededor de un millón de datos mensuales, esta información ha sido de importancia para la toma de decisiones y se puede compartir las experiencias del manejo de este volumen información con los diferentes prefijos creados.

Desde la OEA, se recomendó analizar desde el lado de la seguridad pública ciudadana y poder mencionar la integración de los datos del SIS ECU 911 con los datos de las instituciones articuladas.

En relación a las fechas, por parte del Subdirector Técnico de Doctrina propuso realizar el primer tema sobre los servicios de emergencia inclusivos la segunda semana de septiembre (08 o 09) y el segundo tema la estadística dentro de la seguridad integral propuso realizarlo para la tercera semana de noviembre (17 o 18); el equipo técnico manifestó estar de acuerdo a ese cronograma.

Por parte de la OEA, se solicitó al SIS ECU 911 que el día 01 de julio en el primer evento del GTS- SES , se anuncie la continuidad del ciclo de conversatorios e intercambios y se mencione los temas y fechas tentativas en las que se realizará estos conversatorios.

## REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA REUNIÓN:





Fuente: DNCI

## SEPTIEMBRE 2021

El miércoles 8 de septiembre de 2021, el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, participó en el Segundo Conversatorio Virtual 2021 denominado “Estrategias, herramientas y acciones efectivas implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para lograr una mayor integración y accesibilidad de personas con discapacidad”.

La introducción del evento fue presentada por el Ingeniero Juan Zapata, Director del Servicio Integrado de Seguridad de Ecuador.

Sobre la ponencia “Diseño y aplicación de protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidad”, esta fue desarrollada por el Subdirector Técnico de Doctrina Marco Garnica Montenegro.



Maestra de Ceremonia/Moderación  
Karen Bozicovich  
Sección de Información y Conocimiento, DPS/OEA



Palabras de Bienvenida  
Guillermo Moncayo  
Director Interino, DSP/OEA



Introducción  
Ing. Juan Zapata  
Director, Servicio Integrado de Seguridad de Ecuador





**Experiencia 1: Protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidad**

Marco Garnica Montenegro

Subdirector Técnico de Doctrina, SIS ECU 911



**Experiencia 2: Tecnologías de la comunicación para la interacción con personas con discapacidad**

Johnny Hidalgo González, Coordinador de Logística Operativa,  
Sistema de Emergencias 911 de Costa Rica



**Experiencia 3: Contratación e incorporación de personas con discapacidad**

Comisario Principal M.C.P Orlando Genes  
Sistema de Emergencias 911 de Paraguay



**Experiencia 4: Capacitación del personal para la atención de emergencia que involucran a personas con discapacidad**

Dr. Óscar Laguna Maqueda  
Subdirector de Área, CNI-México

**Fuente:** Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

En este espacio por parte del SIS ECU 911 se expuso sobre la no discriminación en la atención de emergencias por parte de los Sistemas de Seguridad y Emergencia de la región, lo que se traduce en brindar el acceso e inclusión a los diferentes grupos de atención prioritaria y adaptar el Sistema para que atienda sus necesidades y tengan igualdad de condiciones al momento del reporte y la atención.

En este sentido se abordaron diversas estrategias como:

1. Alineación del SIS ECU 911 con la Constitución, Instrumentos Internacionales, Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
2. Estudios cualitativos y cuantitativos.
3. Desarrollo de Protocolos específicos.
4. Interés en la transformación y ajuste de indicadores, que permiten conocer las realidades y necesidades de este grupo de atención prioritaria y resolver las mismas.

Sobre la normativa Nacional e Internacional Vigente se explicó que el Ecuador cuenta con un marco normativo que reconoce y garantiza derechos. En materia de discapacidades la Constitución de la República del Ecuador vigente desde el año 2008, en su artículo 35 reconoce a las personas con discapacidad como parte del “Grupo de Atención Prioritaria”, lo que implica la obligatoriedad de garantizar la igualdad de oportunidades para el ejercicio de sus derechos.

El Ecuador ha suscrito y ratificado los siguientes instrumentos internacionales en la materia:

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU 2006), suscrita por el Ecuador el 30 de marzo de 2007 y ratificada el 3 de abril de 2008;
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación en Contra de las Personas con Discapacidad (OEA 1999), firmada por el Ecuador el 8 de junio de 1999 y ratificada el 1 de marzo de 2004.

Adicionalmente se mostraron los datos cuantitativos relacionados a incidentes que involucran personas con discapacidad, se explicó que el porcentaje de emergencias relacionadas con personas con discapacidad en el año 2020 fue del 0,29% y en el 2021 hasta agosto fue del 0,22%

	2020	2021	Total general	% Variación
<b>Total Emergencias</b>	<b>4.017.338</b>	<b>2.623.662</b>	<b>6.641.000</b>	<b>-35%</b>
<b>% DIS/ Emergencias</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,26%</b>	

Fuente: DNAD-SDTO SIS ECU 911

Finalmente se explicaron las fases del proyecto normativo siendo estas:

---

**FASE I:** Identificación de necesidades y evaluación de situación actual:

**FASE II:** Actores involucrados.

**FASE III:** Fase de prueba de las herramientas tecnológicas.

## OCTUBRE 2021

El Ministerio de Relaciones Exteriores mediante el Director del Sistema Interamericano de acuerdo al Oficio Nro. MREMH-DSI-2021-1047-O, de fecha 11 de octubre de 2021, informó que el Presidente del Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos, convocará a una sesión ordinaria de ese Órgano, para el miércoles 20 de octubre, a fin de considerar el “Día Internacional de Reducción de Desastres”.

En este sentido se invitó a participar e intervenir a nombre del Ecuador en esta importante reunión, la cual permitiría dar a conocer las experiencias y las acciones que lleva a cabo nuestro país.

El SIS ECU 911 fue parte de la “*Conmemoración del 13 de octubre Día Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres*” mediante la ponencia expuesta por el Subdirector Técnico de Doctrina , Lcdo. Marco Garnica Montenegro, en donde se mencionó que el Servicio Integrado de Seguridad ECU911, en el ámbito de su competencia recepta y articula las emergencias y se ha convertido en la plataforma tecnológica de apoyo importante ante emergencias de alto impacto que tienen relación con amenazas naturales y antrópicas en todo el territorio nacional, para lo cual se desarrollo coordinadamente con el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos un procedimiento para atender este tipo de emergencia contemplando desde la recepción de la alerta que proporciona la ciudadanía e instituciones oficiales hasta la activación de los planes de contingencia correspondientes.

También se agregó que actualmente el Ecuador cuenta con un Sistema de Alerta Temprana (SAT) en el perfil costanero cuyas acciones se orientan al monitoreo del mar y la sismicidad, y se trabaja de manera organizada entre el Servicio Nacional de Riesgos, el SIS ECU 911, INHAMI, INOCAR, el Instituto Geofísico y

---

otras instituciones en definición de mapas de rutas de evacuación y sitios seguros, señalética e iluminación, preparación comunitaria y plataforma tecnológica que integra todos los sistemas de comunicación necesarios para conocer detalles sobre eventos naturales como tsunamis y desbordamiento de ríos y para emitir una alerta a través de sirenas y mensajes de megafonía IP, así como la video vigilancia en los sectores donde se produzca este evento natural.

En octubre de 2019 el Ecuador atravesó una grave conmoción social que causó daños a infraestructuras públicas, heridos e inclusive muertos; ante esta amenaza antrópica y con un riesgo inminente hacia la ciudadanía el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 proporcionó las instalaciones de cada uno de sus centros a nivel nacional para que se establezcan los puestos de mando y prestar el soporte tecnológico que sirvió para la toma de decisiones en torno a evacuación de heridos, aperturas de carreteras, atenciones médicas, traslados de convoyes de abastecimiento de productos, entre otras acciones.

La segunda experiencia en la cual el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 ha destinado su contingente a la atención de esta emergencia de alto impacto es la pandemia, provocada por la COVID19, para lo cual se desarrollo un procedimiento denominado código ESPII en coordinación con el Ministerio de Salud Pública relativo a (eventos de salud pública de interés internacional), y con el cual se ha pudo atender las primeras emergencias que fueron reportadas a inicio de esta pandemia.

Además, el Servicio Integrado de Seguridad ECU911 ha tenido que generar nuevas acciones dentro del ámbito de sus competencias, en el área operativa, se han diseñado prefijos para la identificación de eventos no previstos en el catálogo de incidentes entre los más importantes los relacionados con alertas por código ESPII, aglomeraciones, cerco epidemiológico, levantamiento de cadáveres. Además, se acompañó en el desarrollo de 172 protocolos de cooperación interinstitucional, necesarios para el manejo de la pandemia.

En el campo tecnológico, se ha incorporado la inteligencia artificial con la colaboración de expertos internacionales como el BID y nacionales como la universidad de las Fuerzas Armadas, se analizaron los videos de las cámaras instaladas para identificar el incumplimiento del distanciamiento social con la utilización de drones, megafonía IP para el monitoreo de playas, espacio público; actualmente, se mantienen activas las herramientas DISTANCIA2 y ARM-3 para controlar la distancia de seguridad de 2 metros en el espacio público.

En el campo estadístico, se mencionó que el SIS ECU 911 produce información en forma permanente, entregando productos a las autoridades e instituciones para la toma de decisiones. Los datos estadísticos generados por nuestro servicio son parte esencial para la fundamentación de los distintos estados de excepción decretados por el ejecutivo y una parte para la toma de decisiones por parte del Comité de Operaciones Especiales (COE) nacional.

La comunicación ha acompañado el proceso y evolución del COVID 19 en Ecuador a través de las redes sociales y los medios de comunicación, a escala nacional, el SIS ECU 911 ha compartido de manera constante información oficial, siempre alineada con las diferentes instituciones públicas involucradas en el manejo de la emergencia sanitaria.

Finalmente se mencionó que el SIS ECU 911 se prepara tecnológica y operativamente con un contingente humano que lleva como misión fundamental atender y articular las emergencias para salvar vidas.

## OCTUBRE 2021

El día 22 de octubre del año 2021, a las 10: 00 am mediante la plataforma TEAMS , se dio el Intercambio de información entre el SIS ECU 911 y el Sistema de Emergencias de Paraguay, se inició la reunión por parte del Subdirector Técnico de Doctrina quien presentó al equipo técnico del SIS ECU 911, de la misma manera la Directora del Sistema de Emergencias de Paraguay presentó a los funcionarios que la acompañaban en esta reunión, mencionó que Paraguay se encuentra en la búsqueda de la autarquía del Sistema Nacional de Emergencias, ya que un gran número de las tareas pasan por el presupuesto institucional, agregó que la institución fue creada en el año 2012 y no cuentan con la autarquía dependiendo de otras instancias administrativas, agregó que el sistema de emergencias está compuesto por once instituciones con quien se coordinan las tareas; sin embargo, no cuentan con un presupuesto ni un acceso económico directo.

Con este antecedente mencionó que el objetivo de la reunión era abordar el aspecto presupuestario y conocer cómo funciona este en el SIS ECU 911.

La Directora Financiera del SIS ECU 911 mencionó que el mayor porcentaje de la asignación que tiene la institución, son recursos fiscales y también los recursos entorno a créditos externos y créditos internos que son básicamente para los proyectos de inversión, en lo que respecta al presupuesto de gasto corriente este está distribuido en grupos de gato que son destinados a:

- 
- Gasto de personal (apoyo- operativo)
  - Gasto corriente para bienes y servicios de consumo (gastos administrativos- operatividad del servicio)
  - Otros gastos corrientes que sirven para asegurar todos los bienes muebles e inmuebles.
  - Tasas de contribución asignados para matriculas de vehículos institucionales

Agregó que todos los presupuestos para los gastos corrientes son asignados por el Ministerio de Finanzas a través de los recursos fiscales; se tienen adicionalmente asignaciones para proyectos denominados gastos de capital y gastos de inversión; en este año el presupuesto asignado para proyectos fue a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y de préstamos de la Corporación Andina de Fomento (CAF), los dos proyectos son de créditos internos y externos.

Mencionó que el presupuesto asignado para este año consolidado a nivel nacional es de 46'000.000 millones de dólares que se encuentran distribuidos en los diferentes grupos mencionados anteriormente.

La Directora del Sistema de Emergencias de Paraguay realizó una consulta sobre el nivel de descentralización del SIS ECU 911 y el número de habitantes del país.

La Directora Financiera del SIS ECU 911 manifestó que el monto consolidado es de 46 millones para gasto de inversión y corriente

Se debe tener en cuenta que las Coordinaciones Zonales abarcan las Jefaturas Locales.

Sobre el número de habitantes agregó que el SIS ECU 911 atiende a los 17'000.000 de ecuatorianos/as.

Por parte de la OEA se consultó cuando se habla de la gestión del presupuesto a través del Ministerio de Economía ¿hay alguna suerte de lobby que se hace con esa institución?

La Directora Financiera del SIS ECU 911 agregó que antes de elaborar el presupuesto solicitan las directrices del Ministerio de Economía en donde se dan techos presupuestarios para poder generar el nuevo presupuesto, sin embargo a través de la Coordinación de Planificación se solicita a nivel nacional los requerimientos y necesidades que tienen cada uno de los territorios, la Dirección



---

Financiera realiza el ingreso de los presupuestos a través de una plataforma del Ministerio de Finanzas denominado ESIGEF, y se revisa que no pase de los techos emitidos por esta entidad, cuando está aprobado el presupuesto se realizan gestiones con el Ministerio de Finanzas para obtener reformas o modificaciones presupuestarias en el caso que sea operativo y netamente prioritario para solventar los gastos que demande cualquier unidad requirente de la Institución, y es el Ministerio de Finanzas quien realiza el trámite con la Asamblea para la aprobación de los presupuestos .

La Directora del Sistema de Emergencias de Paraguay consultó por cuántas instituciones está conformado el SIS ECU 911 y si estas proveen dentro de sus partidas presupuestarias algún monto destinado a las emergencias.

El Subdirector Técnico de Doctrina mencionó que el SIS ECU 911 cuenta con Instituciones Articuladas las que tienen su propio presupuesto; sin embargo, se garantiza que dentro de las instalaciones del ECU 911 cuenten con todos los servicios necesarios para que puedan realizar el despacho y atención de situaciones de emergencia, ya que ellos en territorios son quienes proporcionan sus propios recursos como (ambulancias, patrulleros, motos, helicópteros, etc. de acuerdo al ámbito de su competencia.

Agregó también que a nivel municipal se elaboran convenios para que las cámaras que funcionan en esos territorios (GAD) se adhieran a la plataforma tecnológica del SIS ECU 911, pero tanto la compra de las cámaras como la conectividad corre por cuenta de esa instancia territorial, y así se garantiza una ampliación de la video vigilancia.

El Subdirector Técnico de Operaciones agregó que en el decreto 031 elevan a la categoría de un “Servicio” al SIS ECU 911; y, es por esto que tiene una autonomía administrativa y se cuenta con un presupuesto propio.

Por parte de la OEA se consultó si el SIS ECU 911 tiene alguna capacidad para sugerir a las Instituciones Articuladas cuando les falta algo o si falla alguna parte del servicio que brindan para que de esta manera se pueda mejorar el servicio.

El Subdirector Técnico de Operaciones mencionó que se cuenta con un Plan Nacional de Desarrollo que elabora cada gobierno por 4 años, en este documento se establecen metas o indicadores para todas las instituciones, el SIS ECU 911 tiene sus metas que deben ser cumplidas , quien realiza este seguimiento para la institución así como para las Instituciones Articuladas es la Coordinación de



---

General Planificación Estratégica en articulación con la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional y lo que se hace es que a través de los informes remitidos por la Dirección Nacional de Calidad y de Procesos se establecen los estándares que tienen que cumplir cada una de las instituciones articuladas, es decir que cuando existe alguna falla o incumplimiento a través de las muestras que se toman de audios o los tiempos de respuesta se está midiendo constantemente, sumado a que se cuenta con un Coordinador Nacional en Planta Central de cada una de las Instituciones Articuladas a quienes se les indica directamente cuales son las acciones de mejora o correctivas que se deben implementar.

Agregó también, que las solicitudes realizadas a las instituciones articuladas son efectivas ya que se tienen reuniones mensuales con estos Coordinadores Nacionales y es ahí en donde se les informa las novedades y se exige los cambios ya que se establecen compromisos con plazos que deben ser cumplidos.

La Especialista de la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional adicionalmente agregó que si después de este proceso no hay una contestación efectiva; por ejemplo, en el caso de ambulancias lo que se procede a realizar es escalar la novedad a la máxima autoridad de la Institución, en este ejemplo el Director General del SIS ECU 911 comunica la novedad a la Ministra de Salud; es por esto que se da respuesta efectiva por parte de los Coordinadores Nacionales porque saben que si no tienen resultados a las solicitudes realizadas se escalará a un siguiente nivel que son las máximas autoridades; se debe tener en cuenta que el Director General tiene rango de Ministro en el Ecuador.

Finalmente, la Directora del Sistema de Emergencias de Paraguay agradeció el intercambio y el apoyo brindado por el SIS ECU 911, por parte de la OEA se felicitó al Grupo Técnico Subsidiario por brindar estos espacios para intercambiar y aprender de las experiencias de los otros países.

### **Registro fotográfico de la reunión:**



FUENTE: DNCI

## NOVIEMBRE 2021

El miércoles 17 de noviembre de 2021, el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, participó en el Tercer Conversatorio Virtual 2021 denominado “Aprovechamiento de los datos de los Sistemas de Emergencia y Seguridad para la prevención, el control, la investigación y persecución penal de los delitos”, mediante la Dirección Nacional de Análisis de Datos con la ponencia: Estadísticas de Emergencias: Desafíos actuales y procesos de mejora continua, la misma que fue presentada por su Directora la PHD. Andrea Aguirre, evento que fue organizado conjuntamente por el DSP/OEA, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, la Asociación Internacional de Analistas Criminales y la Red de Analistas IACA Chile.



*Andrea Aguirre*  
Dirección Nacional de Análisis de Datos, SIS ECU 911  
(Ecuador)  
**Estadísticas de Emergencias: Desafíos actuales y  
procesos de mejora continua**



*Juan Toapanta*  
Director, OMSC (Quito, Ecuador)  
**La utilización de información secundaria en el análisis  
y metodologías de investigación**



*David Pérez Esparza*  
Titular, CNI-SESNSP (México)  
**Sistema multi-fuente para la estimación de la  
incidencia delictiva**



*Pablo di Clemente*  
Coordinador, Centro Municipal de Análisis Estratégico del  
Delito (Gral. Pueyrredon, Argentina)  
**CATE 911: uso de fuentes oficiales de información  
desde el Municipio de Gral. Pueyrredon**

**Fuente:** Departamento de Seguridad Pública de la OEA.

En este espacio por parte del SIS ECU 911 se expuso el Modelo de Gestión, seguido de la gestión operativa como el tipo de emergencia por cada uno de los servicios brindados pudiendo ser:

- Seguridad Ciudadana: atención, prevención y mitigación de la delincuencia, garantía del orden público y seguridad del país, así como las relacionadas con la tranquilidad y el libre disfrute de las libertades públicas.
- Gestión Sanitaria: traslado y atención de emergencias prehospitalarias relacionadas con eventos que atentan contra la vida y la salud de las personas.
- Tránsito y Movilidad: atención de emergencias relacionadas con asuntos de tránsito vehicular o problemas de circulación en las vías del país.

- 
- Gestión de Siniestros: prevención, atención, mitigación, el control, la investigación y evaluación de los incendios, rescates, atención prehospitalaria.
  - Gestión de Riesgos: atención de respuesta, coordinación y gestión de emergencias provocadas por desastres de pequeña, mediana y gran escala, incluyendo terremotos, inundaciones, huracanes, ciclones, pandemias u otros.
  - Servicios Municipales: atención de emergencias relacionadas a servicios básicos; mantenimiento de vías y espacios públicos.
  - Servicios Militares: controles de armas, municiones, explosivos; protección de frontera, atención en espacios acuáticos y aéreos.

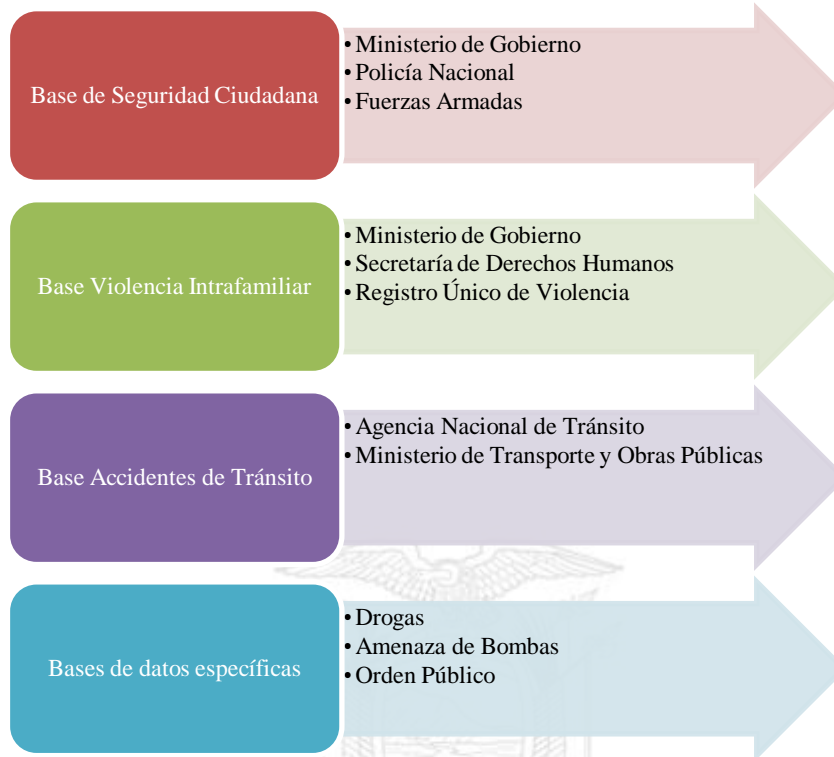
La dirección de la emergencia mediante:

- Geolocalización
- Puntos de referencia
- Provincia-Cantón-Parroquia
- Distrito-Circuito-Subcircuito

Nombre y datos del alertante.

También se abordó la normativa ecuatoriana entorno a la confidencialidad estadística desde la Carta Magna hasta la normativa secundaria.

Finalmente se habló del intercambio de información interinstitucional entre las bases de datos de:



Fuente: DNAD SIS ECU911

Se manifestó que esta información de emergencias les sirve a las diversas instituciones para:

- PPNN: generar estrategias Preventivas-Disuasivas-Reactivas contra el delito
- SDH: identificación y apoyo a víctimas de violencia
- Fiscalía General del Estado: investigación de delitos
- Ministerio de Gobierno: control de centros de diversión
- Tránsito: lugares de mayor accidentabilidad

Finalmente, el día 15 de diciembre el SIS ECU 911, conmemoró su decimo aniversario de vida institucional, y como parte del evento los diversos Sistemas de Emergencia de la Región enviaron sus felicitaciones y saludos, reconocimiento que genera el desafío de continuar siendo un referente Regional en la atención de emergencias.

---

## CONCLUSIONES





Servicio Integrado  
de Seguridad ECU 911

---



**Dirección:** Julio Endara s/n. Parque Itchimbia.  
**Código postal:** 170136 / Quito Ecuador  
**Teléfono:** 593-2-3800700 - [www.ecu911.gob.ec](http://www.ecu911.gob.ec)





- 
- ✓ Las diversas actividades desarrolladas entre el SIS ECU 911 y el Departamento de Seguridad Pública de la OEA los últimos dos años denotan que el trabajo coordinado que han dado como resultado el posicionamiento institucional y el reconocimiento regional de la labor realizada.
  - ✓ Las diversas actividades generadas en estos meses del año 2021 han mostrado la importancia de la labor realizada por el Servicio, y sus años de trayectoria ya que han sido varios los espacios solicitados para el intercambio de buenas experiencias generadas desde el Ecuador en la atención de emergencias.
  - ✓ El relacionamiento internacional del SIS ECU 911 se ha visto incrementado y fortalecido al ser parte de los espacios de intercambio profesional de experiencias operativas, normativas, administrativas y comunicacionales; así como el asesoramiento solicitado por servicios de emergencia de la región, realizados en este año 2021.
  - ✓ La sinergia efectiva durante los años 2019 al 2021 entre el equipo técnico multidisciplinario del SIS ECU 911 con el DSP de la OEA ha permitido un adecuado trabajo, en la consecución de las diversas actividades planificadas entorno a la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario para los Servicios de Emergencia de la Región.

## RECOMENDACIONES

- ✓ 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.

- ✓ Se recomienda continuar coordinando de manera oportuna con los delegados del DSP de la OEA las diversas actividades, intercambios, y eventos para que los mismos se desarrollen de manera adecuada en el año 2022.
- ✓ Se recomienda continuar generando espacios de intercambio con los países de la región que permitan conocer nuevas estrategias, tecnologías y casos de éxito entorno a la atención de emergencias.

<p><b>Elaborado:</b> Mgs. Cassandra Arciniegas Especialista Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional.</p>	
<p><b>Revisado:</b> Ing. Juan Carlos Fonseca Director Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional</p>	
<p><b>Aprobado:</b> Mgs. Bolívar Tello Astudillo Subdirector Técnico de Operaciones.</p>	
<p><b>Aprobado:</b> Lcdo. Marco Garnica Montenegro Subdirector Técnico de Doctrina.</p>	