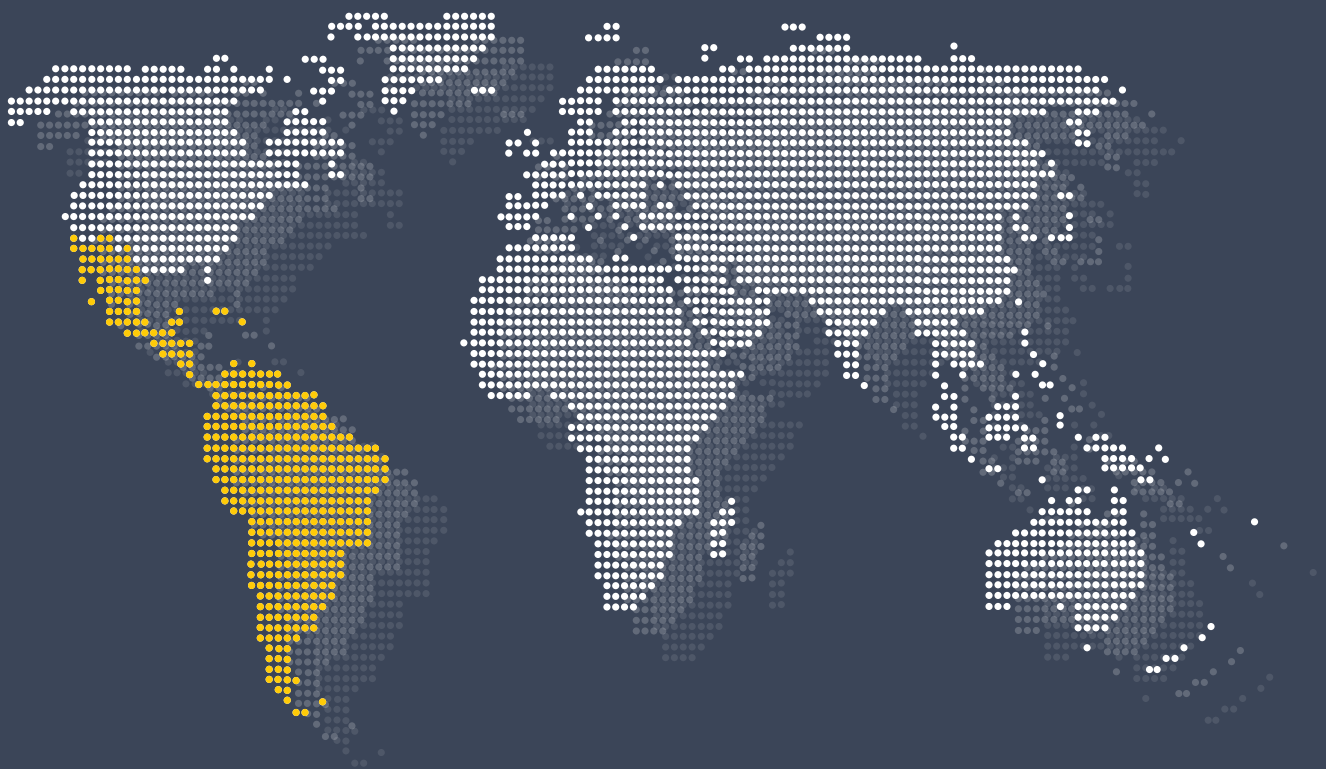


Puntos de Respuesta a Emergencias y Seguridad

Edición de América Latina y Caribe

–Febrero 2025–



Entender la organización y el funcionamiento de los Puntos de Respuesta a Emergencias y Seguridad en América Latina nunca ha sido tan fácil

eena
EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION



OEA | Más derechos para más gente

2024

Abstracto

Mensaje de Bienvenida

Desde 2011, EENA viene publicando, de manera anual, su publicación insignia: “PSAPs en Europa”. Esta publicación se ha convertido en el documento más esperado del sector de emergencias. A los efectos de brindar a los lectores un panorama más amplio y extenso, el documento evolucionó para incorporar una visión global. De esta manera, por primera vez en 2016, EENA publicó “PSAPs en el mundo”. En la sexta edición de esa publicación participaron cuatro países de las Américas: Canadá, Ecuador, Estados Unidos y México, y una provincia: la provincia de Salta, Argentina.

A raíz del éxito, la relevancia y la utilidad de la publicación, y teniendo en cuenta la creación del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES) en el marco del proceso de Reuniones de Ministros en Materia de Seguridad (MISPA) y su Comunidad Virtual de apoyo (Comunidad-SES), el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA) contactó a EENA para llevar a cabo una publicación piloto que se enfocara, específicamente, en los Centros de Atención de Llamadas o Puntos de Respuesta de Seguridad Pública (PSAPs, en inglés) en América Latina.

De esta manera, como resultado de la colaboración entre el DSP/OEA y EENA, el año pasado se realizó la primera edición de la publicación “PSAPs: Edición América Latina”. La publicación regional busca aumentar el número de países, provincias/estados/departamentos y ciudades/municipios participantes, visibilizar y dar a conocer el trabajo que realizan, brindar información sobre cómo funcionan los sistemas de emergencia y promover el intercambio de experiencias. Los países que participaron de dicha publicación quedaron automáticamente incluidos en la publicación global del 2023.

En comparación con la sexta edición de la publicación “PSAPs: Edición Global”, la primera edición de la publicación para América Latina incorporó a 6 nuevos países, 6 entidades federativas de México y a un municipio de Colombia, y mantuvo la participación de Ecuador, México y la provincia de Salta, Argentina.

En esta segunda edición de la publicación regional, los sistemas de emergencia a nivel nacional de Costa Rica, Ecuador, Honduras, México, Panamá, República Dominicana y Uruguay enviaron cuestionarios actualizados con información correspondiente al 2023. Por primera vez se sumaron el Sistema de Emergencias 911 de Paraguay y el Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL) del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú. Cabe destacar que a esta segunda edición regional se incorporó, también por primera vez, el primer país del Caribe: Guyana.

A nivel intermedio, en la primera edición de la publicación regional, además del sistema de emergencia de la provincia de Salta, Argentina, también participaron, y por primera vez, seis entidades federativas de México: Estado de México, Guanajuato, Michoacán, Nuevo León, Tlaxcala y Nuevo León. En esta segunda edición el Estado de México, Guanajuato y Nuevo León actualizaron sus respuestas tomando como referencia el año 2023, y se sumaron Aguascalientes y Campeche.

A nivel local, además de contar nuevamente con la participación del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad de Medellín (SIES-M), por primera vez se suma a la publicación regional el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., Colombia.

En este mensaje de bienvenida queremos aprovechar la oportunidad para agradecer el trabajo, el esfuerzo y la disposición de todos los Sistemas de Emergencia y Seguridad e instituciones participantes de América Latina y el Caribe que hicieron posible esta segunda edición de la publicación regional. Con su participación están contribuyendo a la continuidad de un valioso producto de referencia para el sector de emergencia, como lo es esta publicación, tanto en su versión regional como global. Esperamos que cada año se mantenga el número de sistemas e instituciones participantes y se vayan sumando más países de América Latina y el Caribe. De esta manera, con una mayor presencia y representatividad de los países latinoamericanos y caribeños en la publicación regional y global, buscamos no solo darle mayor visibilidad al trabajo que realizan en materia de atención y respuesta a emergencias sino también alcanzar un entendimiento más integral y acabado de este servicio esencial que se brinda en los respectivos países.

Finalmente, gracias a los cuestionarios completados por los sistemas e instituciones participantes, a la tarea de revisión y sistematización realizados por el DSP/OEA y al trabajo de diseño y diagramación efectuados por EENA, tenemos a bien presentarles la segunda edición de la publicación que, con la participación de Guyana, pasa a llamarse: “PSAPs: Edición América Latina y el Caribe”. Esperamos que la información que hemos consolidado en la presente publicación les resulte relevante y de interés. Que disfruten de su lectura.

Equipo DSP/OEA y Equipo EENA

Aviso Legal y Derechos de Autor

Este documento fue elaborado por el Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (OEA) sobre la base del cuestionario diseñado por EENA y utilizado en la publicación: PSAPs Edición Global, y revisado por los miembros del equipo de EENA.

Los contenidos expresados en este documento se presentan exclusivamente para fines informativos y no representan la opinión o posición oficial alguna de EENA, la Organización de los Estados Americanos (OEA), su Secretaría General o sus Estados Miembros.

Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObras Derivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo a la SG/OEA y EENA. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de esta obra que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje vigente de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). El uso del nombre de la SG/OEA y EENA para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logo de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y EENA, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional. Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

OAS Cataloging-in-Publication Data

Organization of American States. Secretariat for Multidimensional Security. Department of Public Security.

Puntos de repuesta de Seguridad Pública: Edición América Latina y el Caribe: septiembre 2024 [Elaborado por el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos en colaboración con el European Emergency Number Association].

p.; cm. (OAS. Documentos oficiales; OEA/Ser.D/XXV.59)

ISBN 978-0-8270-7866-8

1. Public Safety--America. 2. Emergency communication systems--America. 3. Telephone--Emergency reporting systems. I. Title. II. Grupo Técnico Subsidiario sobre los Sistemas de Emergencia y Seguridad III. European Emergency Number Association (EENA). IV. Series

OEA/Ser.D.XXV.59

Autores y agradecimientos

Última actualización 11 febrero 2025.

Acerca de EENA

La Asociación Europea de Números de Emergencia es una organización no gubernamental con la misión de contribuir a mejorar la seguridad de las personas.

En la actualidad, la comunidad EENA incluye a más de 1500 representantes de los servicios de emergencia de más de 80 países de todo el mundo, más de 100 proveedores de soluciones, más de 100 investigadores y más de 200 miembros del Parlamento Europeo.

Ofrece una plataforma para todos aquellos involucrados en el sector de la seguridad pública, y brinda un espacio para la colaboración y el aprendizaje.

Acerca de la OEA

La Organización de los Estados Americanos (OEA) es el principal foro político de la región, que reúne a todas las naciones independientes del hemisferio occidental para promover conjuntamente la democracia, fortalecer los derechos humanos, fomentar la paz, la seguridad y la cooperación y avanzar en el logro de intereses comunes. Desde su origen, la OEA ha tenido el objetivo principal de prevenir conflictos y proporcionar estabilidad política, inclusión social y prosperidad en la región a través del diálogo y acciones colectivas como la cooperación y la mediación.

Agradecimientos

Puntualmente quisiéramos agradecer la colaboración de las siguientes personas e instituciones a nivel nacional, intermedio y local:

NIVEL NACIONAL		
Nombre de la institución	País	Funcionarios/as
Sistema de Emergencias 911	Costa Rica	Marvin Palma, Coordinador de Operaciones
Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Ecuador	Gary Almeida, ex Director Nacional Regulatorio en Emergencias Hugo García, ex Director de Servicios, Procesos y Calidad Gabriela Torres, Especialista de Coordinación Interinstitucional
Ministerios de Salud	Guyana	Shabana Shaw, Oficial de Relaciones Públicas

Nombre de la institución	País	Funcionarios/as
Sistema Nacional de Emergencia 911	Honduras	Miroslava Cerpas, Comisionada Presidenta Gerardo Hernández, Comisionado Adjunto Gosset Moncada, Comisionado Adjunto Oscar David Montecinos Medina, Jefe de Cooperación Internacional e Interinstitucional Ana Carolina Hernández Liconá, Oficial de Cooperación Internacional e Interinstitucional Engell Gabriela García González, Auxiliar de Cooperación Internacional e Interinstitucional
Centro Nacional de Información	México	Oscar Laguna, Coordinador Nacional del Servicio de Emergencia 9-1-1 (Subdirector de Área)
Sistema Nacional de Emergencias 911	Panamá	Omar Smith, ex Director Adonis Alvey, Jefe de Operaciones Anelise Hudson, Supervisora del Área de Recepción de Llamadas
Sistema de Emergencia 9-1-1	Paraguay	Carlos Hernán Escobar, Director General Rocío Prieto, Coordinación de Fortalecimiento del Sistema 911 Javier Melgarejo, Asesor Jurídico del Centro de Emergencias del Sistema 911
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Perú	Rodrigo Nicolás Mansilla Retamozo, Coordinador General del Proyecto 911
Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911	República Dominicana	Randolfo Rijo, Director Ejecutivo Luis Ferrand, Director de Operaciones Tammy Ramirez, Encargada de Recepción Misael Ventura, Encargado de Despacho Martín Santana, Director de Tecnología Carlos George, Encargado Operaciones TIC Soriangy Hernández, Encargada Redes y Comunicaciones Lourdes Florentino, Directora Planificación y Desarrollo Teresa Garcés, Encargada Departamento de Calidad Agustín Jimenez, Encargado Departamento Desarrollo Organizacional Amarfi Peralta, Directora Comunicaciones

Nombre de la institución	País	Funcionarios/as
Dirección General del Centro Comando Unificado de la Policía Nacional de Uruguay	Uruguay	Valeria Arenes, Encargada del Área de Gestión de Calidad Andrea Liz, Encargada de la Secretaría General de la DGCCU Pablo Tellechea, Director de DIVARU Yesika Corominas, Directora de DIMOE Fernando Malinowski, Director del Área de Tecnología

NIVEL INTERMEDIO

Nombre de la institución	Provincia/ Estado	País	Funcionarios/as
Servicio de Emergencias 9-1-1 del Centro de Comando, Control, Comunicación, Cómputo y Coordinación (C5i)	Aguascalientes	México	Michele Olmos Álvarez, Directora General José Israel Flores Calderón, Coordinador Operativo
Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4)	Campeche	México	Marcela Muñoz Martínez, Secretaria/ Titular de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana (SPSC) José Miguel Valdés Herrejón, Director del C4 Juan José Izquierdo López, Coordinador del Área 9-1-1 Emergencias Campeche
Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911	Estado de México	México	Leslie Monzerrat Melchor Ibarra, Titular del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad
Centros de Atención de Llamadas de Emergencias Municipales	Guanajuato	México	Manuel de Jesús Villarreal Romero, Director General del C5i Ivonne Ramírez Muñoz, Directora de Estadística y Reacción Rosa Molina Moreno, Coordinadora de Estadística Víctor López Martínez, Ingeniero en Procesamiento de Datos

Nombre de la institución	Provincia/ Estado	País	Funcionarios/as
Centro de Coordinación Integral de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5)	Nuevo León	México	Pedro Vallarta Cobo, Director General del C5 Jesús Alfredo Ortiz García, Jefe de Estado Mayor del C5

NIVEL LOCAL

Nombre del Sistema	Municipio	País	Funcionarios/as
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4) de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Bogotá	Colombia	Ada Luz Sandoval Herrero, Jefe Oficina C4 Sady Sofía Moreno Munevar, Líder del Componente NUSE 123 -C4 Jairo Julián Rivera Fonseca, Líder de Cooperación C4 Ximena Paola Ayala Goyeneche, Equipo Cooperación -SOARS-C4
Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (SIES-M)	Medellín	Colombia	Juan David Pérez Madrid, Orientador Jorge Orlando Quintaz Escobar, Coordinador SIES M Adolfo León Ramírez García, Especialista TI Sebastian Rodríguez Maya, Apoyo tecnológico SIES M

Nota sobre el uso del lenguaje inclusivo: La utilización de términos como “operador”, “despachador”, “supervisor”, “usuario” y otros sustantivos y artículos en masculino, no pretende ser excluyente ni discriminatorio, sólo buscan facilitar la lectura del documento.

≡ Índice

Autores y agradecimientos	5
Modelos para la gestión de llamadas de emergencia	10
Centros de Conocimiento Regionales	15
Ecuador	16
Anexo 1: Número de PSAPs	29
Anexo 2: Números de emergencia	31
Anexo 3: Número de llamadas a los distintos números de emergencia	33
Anexo 4: Número de llamadas por tipo de red	35
Anexo 5: Tecnologías disponibles en los PSAPs	37
Anexo 6: NG911	39
Anexo 7: Ubicación de la llamada	41
Anexo 8: Ubicación del usuario de línea fija	43
Anexo 9: Ubicación móvil avanzada (AML)	45
Anexo 10: Apps y Servicio de Mensajes (SMS)	47
Anexo 11: Accesibilidad	49
Anexo 12: Alertas públicas	51
Anexo 13: Mapas de DEA	53

Modelos para la gestión de llamadas de emergencia

Esta sección brinda una breve explicación de los modelos de gestión de llamadas según han sido definidos en la publicación "[Emergency call handling service chain description](#)" y según se utilizan en el presente informe.

Por favor tener en cuenta que los modelos que se presentan a continuación no son representativos de todos los modelos operativos existentes en el mundo, pero exponen los principales conceptos, con base en descripciones simplificadas. Los modelos no cubren la gestión de llamadas en su integralidad, sino que intentan destacar sus principales características.

DEFINICIONES		
Acrónimo	Definiciones	Descripción
ORE	Organizaciones de Respuesta a Emergencias	organizaciones que gestionan tipos específicos de emergencias, por ejemplo: la policía, bomberos y rescate, servicios de emergencias médicas, guardacostas, etc.
PSAPs	Centros de Atención de Llamadas o Punto de Respuesta de Seguridad Pública (PSAPs), en inglés)	organizaciones autónomas o bajo la responsabilidad de una autoridad pública u organizaciones privadas bajo mandato público, encargadas de la primera recepción de las llamadas de emergencia
	Número general de emergencia	número telefónico que la población puede utilizar ante cualquier tipo de emergencia, por ejemplo: 911, 123, 122, etc.
	Número de emergencia de una organización de respuesta a emergencias	número telefónico específico para un servicio de emergencia, por ejemplo: un número para la policía, otro número para servicios de emergencias médicas, y otro para bomberos y servicio de rescate
	Número de emergencia de un Centro de Atención de Llamadas o Punto de Respuesta de Seguridad Pública	organización encargada de gestionar todos los tipos de llamadas de emergencia. Sus responsabilidades y tareas pueden variar de un país a otro

■ Referencias

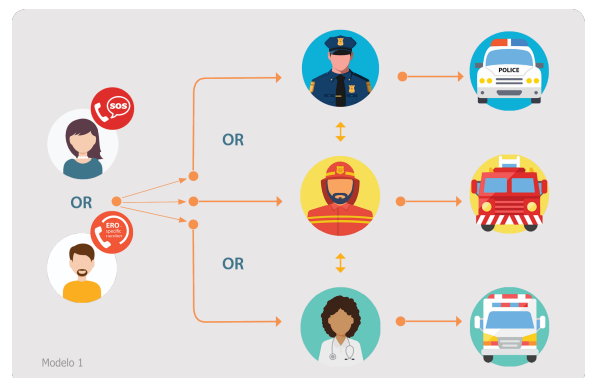


- Usuarios (*Callers*)
- Servicios Policiales de Emergencia (*Police Emergency Services*)
- Recursos policiales en terreno (*Police field resources*)
- Operadores/as (*Call-takers*)
- Bomberos y Servicio de Rescate (*Fire and Rescue Emergency Services*)
- Recursos de bomberos y rescate en terreno (*Fire and Rescue field resources*)
- Llamadas a un número general de emergencia (por ejemplo: 999, 123, 122, etc.) (*Calling a General Emergency Number*)
- Servicios de Emergencias Médicas (*Medical Emergency Services*)
- Recursos médicos de emergencia en terreno (*Medical emergency services field resources*)
- Llamadas a un número de emergencia de una organización de respuesta (por ejemplo: 110 y 120 para la Policía Nacional Civil de Guatemala) (*Calling a National Emergency Response Organization (ERO) Number*)

■ Modelo 1: Organización de respuesta a emergencias gestiona las llamadas

Descripción general

En el país coexisten varios números de emergencia. Las llamadas de emergencia que se realizan al número genérico de emergencias (911 en varios países de América Latina) son redirigidas a una de las organizaciones de respuesta a emergencias, por ejemplo: policía, bomberos y rescate o servicios de emergencias médicas (ambulancia).



Si se requiere la intervención de una organización de respuesta a emergencias diferente, las llamadas y/o la información de la llamada es transferida a la organización de respuesta más adecuada.

Ejemplos: Austria, Alemania, Francia

Proceso de gestión de las llamadas

Las llamadas de emergencia son gestionadas por un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia o Punto de Respuesta a Emergencias y Seguridad (PSAP, por sus siglas en inglés), operado por una organización de respuesta a emergencias:

1. Recepción de la llamada por un PSAP operado por una organización de respuesta a emergencias.
2. Transferencia a otros servicios de emergencia (por ejemplo: una llamada al número general de emergencia 911 es respondida por la Policía, pero el usuario necesita una ambulancia, consecuentemente la llamada es transferida por el operador al servicio de ambulancias).
3. El despacho de las unidades/recursos es realizado por los operadores de la organización de respuesta a emergencias (ERO).

■ **Modelo 2: Etapa 1 de filtrado por PSAP y Etapa 2 de envío de unidades/recursos por PSAPs**

Descripción general

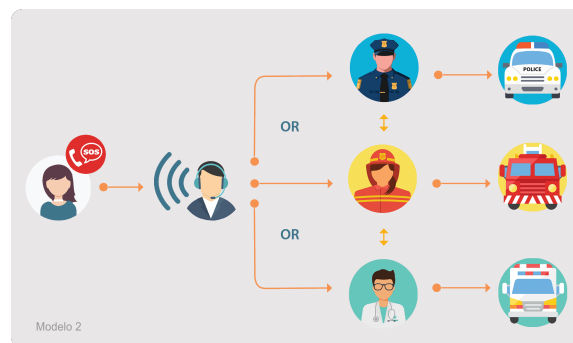
La gestión de las llamadas de emergencia está organizada en dos etapas: hay una organización independiente a cargo de la primera recepción de la llamada (etapa 1), y luego la llamada es transferida a la organización de respuesta a emergencias más apropiada.

Ejemplos: Reino Unido, Irlanda

Proceso de gestión de las llamadas

Las llamadas al número general de emergencia son gestionadas por un PSAP:

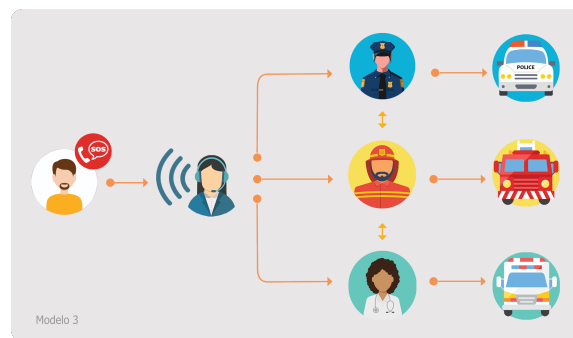
1. Las llamadas al número general de emergencia son manejadas por operadores civiles.
2. PSAP Etapa 1: Tareas de filtrado. El operador localiza al usuario y dónde está ubicada la emergencia. El operador le pregunta al usuario con qué servicio de emergencia se quiere contactar (por ejemplo: “¿Qué necesita?; ¿Servicio de policía, ambulancia, bomberos y rescate?”). La recopilación pormenorizada de datos no es llevada a cabo por el operador de la Etapa 1.
3. Transferencia de la llamada a servicios médicos, bomberos y rescate, o policía: PSAP Etapa 1 transfiere la llamada al servicio de emergencia apropiado.
4. Recopilación detallada de datos es realizada por el operador de la organización de respuesta a emergencias.
5. El despacho de los recursos/unidades es realizada por la organización de respuesta a emergencias.



Modelo 3: Sólo un número de emergencia. Recopilación de datos en Etapa 1; envío de recursos/ unidades en Etapa 2

Descripción general

Al igual que en el modelo anterior, la gestión de las llamadas de emergencia está organizada en dos etapas. La diferencia entre “Etapa 1 filtrado por PSAP y Etapa 2 envío de recursos/ unidades por EROs” y este tercer modelo es el papel que cumple la organización independiente. En este caso, el operador está a cargo de la clasificación de la llamada y hace la transferencia a las organizaciones de respuesta a emergencias más apropiadas. En algunos casos, especialistas de los servicios de policía, bomberos, y emergencias médicas están disponibles para apoyar a los operadores.



Ejemplos: Costa Rica, Ecuador, Honduras, Medellín (Colombia), varias entidades federativas de México, Panamá, República Dominicana, Salta (Argentina), Uruguay

Proceso de gestión de las llamadas

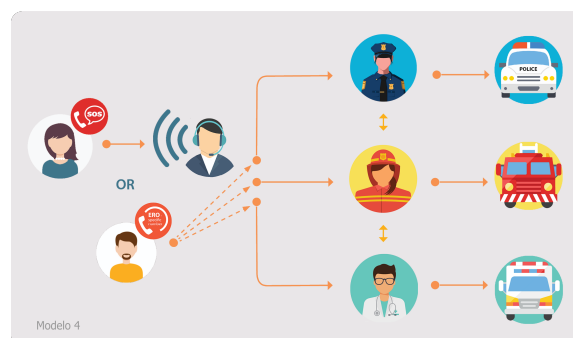
Las llamadas al número general de emergencias son gestionadas por el PSAP a cargo del número general de emergencias:

1. Clasificación y recopilación de datos son realizadas por el operador del PSAP Etapa 1: el operador pregunta qué está ocurriendo y decide qué organización/es de respuesta a emergencias debe/n ser contactada, con base en la información proporcionada por el usuario. El operador recopila datos pormenorizados acerca del lugar y la situación de emergencia de quien llama.
2. Transferencia a los servicios de emergencias médicas, bomberos y rescate, o policía, según sea necesario.
3. Despacho de recursos/unidades realizado por la organización de respuesta a emergencias.

Modelo 4: Números nacionales de emergencia encaminados a las organizaciones de respuesta a emergencias. Llamadas generales de emergencia encaminadas a PSAP civil

Descripción general

El número general de emergencia (por ejemplo: 911) coexiste con números nacionales. Las llamadas de emergencia realizadas al número general son encaminadas a PSAPs civiles; las llamadas realizadas a números nacionales son encaminadas a las organizaciones de respuesta a emergencias que corresponde.



Ejemplo: España, algunas regiones

Proceso de gestión de las llamadas

Para las llamadas de emergencia realizadas al número general de emergencia, el proceso de gestión de las llamadas de emergencia es el mismo que en el modelo 3.

Con respecto a las llamadas de emergencia realizadas a los números nacionales específicos de las organizaciones de respuesta a emergencias, el proceso de gestión de las llamadas de emergencia es el mismo que en el modelo 1.

Modelo 5: Atención de llamadas y despacho

Descripción general

Las llamadas de emergencia realizadas al número general de emergencia (por ejemplo: 911) son gestionadas por operadores civiles. Los operadores están altamente capacitados y manejan la recepción de llamadas y el despacho de los recursos/unidades. En algunos casos, especialistas de los servicios de policía, bomberos y rescate, y emergencias médicas están disponibles para apoyar a los operadores.



Ejemplo: Finlandia

Proceso de gestión de las llamadas

El mismo PSAP está a cargo de todas las tareas: clasificación de llamadas, recopilación de datos y despacho de recursos/unidades.

Fuente

[Descripción del proceso del servicio de gestión de llamadas](#) (disponible únicamente en inglés).

Centros de Conocimiento Regionales

Plataforma de Difusión de Conocimiento de EENA

En su esfuerzo por mejorar la seguridad pública y el trabajo de los servicios de emergencia, **EENA está comprometida con el intercambio de conocimientos**. De manera regular publica documentos sobre los siguientes temas (disponibles únicamente en inglés):

- [Información General sobre el 112](#)
- [Acceso al 112](#)
- [Desfibrilador externo automático](#)
- [Aplicaciones \(Apps\)](#)
- [Casos de Estudio](#)
- [Drones](#)
- [eCall](#)
- [Legislación](#)
- [Ubicación](#)
- [Próxima Generación 112](#)
- [Operación de los Centros de Atención de Llamadas o Puntos de Respuesta de Seguridad Pública](#)
- [Tecnología de los Centros de Atención de Llamadas o Punto de Respuesta de Seguridad Pública](#)
- [Alertas Públicas](#)
- [Redes sociales en emergencias](#)

Acceda a todos los **documentos** y **webinarios** de la Plataforma de Difusión de Conocimiento a través del **sitio web de EENA**.

Comunidad sobre los Sistemas de Emergencia y Seguridad de las Américas (Comunidad-SES)

La Comunidad fue creada por el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos como soporte al trabajo del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES).

La Comunidad es un espacio de encuentro, aprendizaje e intercambio virtual entre todos quienes trabajan en la atención y respuesta a emergencias en la región. Es también un repositorio de documentos, publicaciones, informes y otros recursos de interés para quienes se desempeñan en este sector. Así mismo, funciona como una plataforma para la captura, sistematización, generación y difusión del conocimiento en la materia.

La Comunidad ofrece una variedad de materiales sobre:

- COVID-19
- Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad
- Mal uso de la línea de emergencia
- Violencia doméstica/intrafamiliar

Acceda a todos los documentos y conversatorios de la Comunidad-SES, a través de su **sitio web**.



16,9 millones

Población

283.560 km²

Superficie

10.751 K

Llamadas

2023

Año de referencia



Organización receptora de llamadas al 911

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911



Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 988 - Decreto Ejecutivo que regula la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los cuerpos de bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que lo conforman, 2012
- N° 031 - Decreto Ejecutivo que reforma el Decreto Ejecutivo N° 988 en lo que respecta a la integración del Comité y la administración del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2013
- N° 314 - Estatuto Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos, 2015
- N° 214 - Decreto Ejecutivo que modifica el Decreto Ejecutivo 988 y fortalece competencias regulatorias en videovigilancia e interoperabilidad de los sistemas o plataformas tecnológicas de servicios de emergencia, 2024

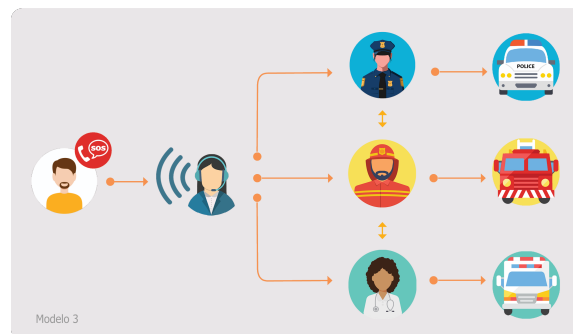


El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (SIS ECU 911) es la institución ecuatoriana que coordina y articula la atención de las situaciones de emergencia de la población, reportadas a través de la línea única de emergencias 911 y las que se generan por la video vigilancia y el monitoreo de alarmas. La emergencia es atendida a través del envío de recursos de respuesta especializados, pertenecientes a las organizaciones públicas y privadas vinculadas al sistema, incluyendo: seguridad ciudadana, gestión de salud, tránsito y movilidad, gestión de siniestros, gestión de riesgos, seguridad externa y servicios municipales.



Actualmente, el SIS ECU 911 tiene presencia en todo el territorio nacional con 7 centros zonales, 10 centros locales y 14 salas desconcentradas. Todas las llamadas de emergencia se dirigen al PSAP 911 más adecuado. Los receptores de llamadas y los despachadores de cada agencia (Servicio de Atención Médica, Bomberos, Policía) están reunidos en PSAPs integrados. Adicionalmente, los PSAPs del 911 están interconectados.

■ Financiación del servicio de atención de llamadas de emergencia

Mediante financiación proporcionada por el gobierno nacional/central

Implementación del eCall

- × eCall no está siendo implementado
- × No se pueden recibir eCalls basados en IMS (eCalls NG)

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho (CDs)

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO (CDS)

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
911	-	-	
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
Varias organizaciones	17	17	Las 17 Salas Operativas cuentan con atención de llamadas de emergencias y despacho en el mismo espacio físico. De esta manera, conviven en un mismo lugar los operadores y los despachadores de las instituciones de primera respuesta, incluyendo: Policía, Atención Prehospitalaria, Bomberos, Agentes de Tránsito, Fuerzas Armadas, Gestión de Riesgos, Servicios Municipales, Aduanas, entre otros.
TOTAL	17	17	

COMENTARIOS

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
911	-	
Servicio de Bomberos	-	
Emergencias médicas	-	
Policía	-	
Otro	-	
Varias organizaciones	911	

■ Números de no emergencia

- 171: Reserva de citas médicas, Ministerio de Salud Pública
- 140: Reserva de citas médicas, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- 1800 335486: Para reportar casos de secuestro extorsivo, Unidad Antisecuestro y Extorsión, Policía Nacional del Ecuador
- (02) 3834006: Consultas, asesorías, denuncias y otros trámites, Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS)

Llamadas de emergencia en 2023

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas de Emergencia Reales	Comentarios
911	10.750.786	32,06%	Número de llamadas realizadas por los usuarios reportando una emergencia real: 3.447.070
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
TOTAL	10.750.786	32,06%	Número de llamadas realizadas por los usuarios reportando una emergencia real: 3.447.070

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2023

LLAMADAS DE EMERGENCIA		
	Llamadas	Comentarios
 Redes de telefonía celular	2.607.120	
 Redes de telefonía fija	240.351	
 Redes de centros educativos, empresas privadas y IP	599.599	Los datos corresponden a botones de pánico y otros dispositivos de pulsación manual

Capacidad de los PSAPs para recibir comunicaciones basadas en Protocolos de Internet (IP)

No

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

- **¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?**
 La plataforma tecnológica del SIS ECU 911 está estandarizada en 17 Centros Operativos y 14 Salas Desconcentradas. El PSAP de Guayaquil cuenta con su propia infraestructura tecnológica, ya que fue el último Centro Operativo local en incorporarse al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Actualmente el SIS ECU 911 se encuentra en un proceso de modernización y repotenciación de su plataforma tecnológica, para pasar de ser un sistema reactivo a un sistema predictivo, mejorando considerablemente los tiempos de respuesta y utilizando tecnología de punta.
- **¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?**
 Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.
- **¿Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, utilizan un estándar para el intercambio de datos entre ellos?**
 No.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	✓	
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	✓	
Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	✓	
Comunicación por video	✓	Plataforma web
Herramientas para la atención remota de llamadas	×	

Próxima Generación 911 (NG911)

- **¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?**
 Sí, en los próximos 2 años
- **¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?**
 No todavía
- **¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?**
 Sí, se ha establecido un plan y los PSAPs están involucrados

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%	Comentarios
Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)	20 - 60 segundos	75,63%	Respecto del número de llamadas realizadas por los usuarios reportando una emergencia real
ID del sector de la estación base (Base station sector-ID)	20 - 60 segundos		
Geolocalización HTML5	20 segundos	75,63%	Respecto del número de llamadas realizadas por los usuarios reportando una emergencia real
Ubicación derivada del teléfono celular vía aplicativo (App)	20 - 60 segundos		Disponible, no se brindó más información

Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

40 segundos



¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

La información de los abonados se actualiza constantemente.



Criterios de precisión y confiabilidad para la ubicación del usuario

- ✓ Se han definido los criterios de ubicación de la persona que llama

Redes fijas

Longitud y latitud del dispositivo fijo ARCOTEL y operadoras locales.

Redes móviles

Longitud y latitud del dispositivo móvil establecidos por ARCOTEL y operadoras locales.

Ubicación móvil avanzada (AML)

⊗ AML no desplegado

Calendario previsto para AML

- No está previsto

Apps

👤 Apps para el público

■ ECU 911

- Proporciona ubicación basada en GNSS
- Proporciona datos médicos
- Proporciona servicios de emergencia para incidentes de tránsito, seguridad, salud, incendios y rescate
- Cobertura nacional
- 5.760 emergencias recibidas

Brinda un canal adicional y moderno para el reporte de emergencias. El evento reportado corresponde a incidentes catalogados como emergencias.

🦿 Accesibilidad para personas con discapacidad

SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD

Servicio	Comentarios
Aplicación móvil o de teléfono inteligente	La app ECU 911 es una herramienta tecnológica que está disponible de forma totalmente gratuita. Los usuarios pueden reportar un incidente o una emergencia mediante un dispositivo móvil (Android, iOS, OS). Puede ser utilizada por personas con alguna discapacidad auditiva o física. Para activar el servicio hay que descargar la aplicación y registrar los datos personales. Una vez registrado, la aplicación dispondrá de información médica personal como: tipo de sangre, alergias, tipo de discapacidad y otras condiciones médicas. La información proporcionada es totalmente confidencial.
Conversación total (o servicios multimediales conversacionales)	1. Bajo requerimiento del usuario. 2. Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad.

Servicio de mensaje de texto (SMS)

→ El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

No

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS

Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)	✓	Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado) y Servicio de guardias de seguridad.
Traducción/Interpretación	✓	El ECU 911 cuenta con el Instructivo de Alertas Multilingües, Procedimiento de Coordinación, Seguimiento y Cierre de Emergencias y un Protocolo Interinstitucional para la Gestión de Emergencias de Turistas Extranjeros en Ecuador, en coordinación con la Cancillería y el Ministerio de Turismo. Ambos instrumentos incluyen un listado de personas representantes de dichas entidades que pueden ser contactadas para brindar apoyo en tareas de traducción e interpretación.

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

- compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
- compartir con el público información sobre incidentes

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST no está siendo considerado

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

- @BomberosGYE
- @BomberosQuito
- @ECU911_
- @FFAAECUADOR
- @IGecuador
- @inocarec
- @PoliciaEcuador
- @Riesgos_EC
- @Salud_EC

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

- Sirenas
- Radio
- Televisión
- Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita pre-registro)
- Medio/red social

Se tiene previsto implementar el proyecto CELLBROADCAST, sin embargo, existen limitaciones presupuestarias.

■ Organización responsable por las alertas públicas

El organismo encargado de la alerta pública es la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos. Adicionalmente, de acuerdo con la Resolución 393-2017 de la Norma Técnica de prestación de servicios de telecomunicaciones para emergencias, también la puede activar el SIS ECU 911.

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia (RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

- Centro de Atención de Llamadas/PSAP
- Bomberos
- Policía

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

→ No se cuenta con registros o mapas de DEAs

■ Programa de voluntarios respondientes

→ No hay programa de voluntarios respondientes

☆ Calidad del Servicio

<p>Evaluación del servicio de gestión de llamadas</p>	<p>✓ Se evalúa el servicio de gestión de llamadas <i>Mensualmente.</i></p>
<p>Uso de indicadores clave de desempeño</p>	<p>✓ Sí</p> <p><i>Tiempo de registro de la alerta, tiempo de atención, disponibilidad de la plataforma, tasa de llamadas abandonadas, número de reclamos por año, número de llamadas ruteadas al centro de emergencias incorrecto, tiempo transcurrido para despachar un recurso, tiempo promedio transcurrido para salir después de recibir la orden de despacho, tiempo de arribo del primer recurso en territorio, tiempo de respuesta, tiempo de atención de la alerta en eventos de violencia intrafamiliar, número de alertas, número de alertas procedentes, número de emergencias, número de alertas no procedentes, porcentaje de llamadas en espera (IVR), número de alertas atendidas por evaluador, número de emergencias atendidas por evaluador.</i></p>
<p>Uso de protocolos de actuación</p>	<p>✓ Sí</p> <p><i>Existen protocolos definidos.</i></p>
<p>Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores</p>	<p>✗ No</p> <p><i>Las preguntas de indagación dependen del tipo de emergencia.</i></p>
<p>Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad</p>	<p>✓ Sí</p> <p><i>Se implementa el Esquema Gubernamental de Seguridad de Información basado en la ISO 27001.</i></p>
<p>Registro y almacenamiento de comunicaciones de emergencia</p>	<p>✓ Sí</p> <p><i>Los datos se almacenan por 30 días o por más tiempo según se disponga por notificación judicial.</i></p>
<p>Certificación(es) de calidad</p>	<p>✗ No tiene certificación de calidad</p>

Proyectos, reformas, actualizaciones

El SIS ECU 911 está trabajando en los siguientes proyectos:

- Actualización del Sistema de Ubicación Móvil para mejorar los controles de seguridad y garantizar su correcto uso.
- Actualización de la app del SIS ECU 911 para incluir el registro de personas con discapacidad y, de esta manera, poder brindar una atención diferenciada a este grupo de personas, aplicando un protocolo de atención específico.

Proyectos en desarrollo:

- Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

■ Planes para utilizar cualquier tipo de IA

Actualmente no se utiliza la IA, sin embargo, en un futuro se prevé la utilización de cámaras con reconocimiento facial.

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CEIEC 2010

■ Hardware:

- Plataforma Tecnológica para CAD e IVS

■ Aplicaciones (apps):

- ECU 911

■ Respuesta de Voz Interactiva (IVR):

- CAD

Anexo 1: Número de PSAPs

		Número general de emergencia		Servicio de Bomberos		Emergencias médicas		Policía		Otro		Varias organizaciones		TOTAL	
País	Datos	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho
Ecuador	2023	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	17	17	17

Anexo 2: Números de emergencia

País	Número general de emergencia	Número de emergencia servicio de bomberos	Número de emergencias médicas	Número de emergencia de la policía	Otro	Número dedicado a varias organizaciones
Ecuador						911

Anexo 3: Número de llamadas a los distintos números de emergencia

País	Datos	Número general de emergencia	Número de emergencia servicio de bomberos	Número de emergencias médicas	Número de emergencia de la policía	Otro	TOTAL
Ecuador	2023	10.750.786					10.750.786
Número general de emergencia: Número de llamadas realizadas por los usuarios reportando una emergencia real: 3.447.070							

Anexo 4: Número de llamadas por tipo de red

País	Datos	Móvil	Fija	Redes de centros educativos, empresas privadas y IP
Ecuador	2023	2.607.120	240.351	599.599

Anexo 5: Tecnologías disponibles en los PSAPs

País	Sistema de Información Geográfica (GIS)	Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Comunicación por video	Herramientas para la atención remota de llamadas
Ecuador	✓	✓	✓	✓	×

Anexo 6: NG911

País	¿Se ha considerado una actualización?	¿Se ha establecido un plan?	¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?
Ecuador	Sí, en los próximos 2 años	No todavía	Sí, se ha establecido un plan y los PSAPs están involucrados

Anexo 7: Ubicación de la llamada

	Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)		ID del sector de la estación base (Sector-ID)		Ubicación móvil avanzada (AML)		Geubicación HTML5		App	
País	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas
Ecuador	20 - 60 segundos	75,63%	20 - 60 segundos						20 - 60 segundos	

Anexo 8: Ubicación del usuario de línea fija

País	Tiempo promedio	Frecuencia de actualización
Ecuador	40 segundos	La información de los abonados se actualiza constantemente.

Anexo 9: Ubicación móvil avanzada (AML)

País	Despliegue	Funciona con	Transmisión	Funciones
Ecuador	×			

Anexo 10: Apps y Servicio de Mensajes (SMS)

País	Apps	SMS para toda la población
Ecuador	→ ECU 911	× No disponible

Anexo 11: Accesibilidad

País	Fax	SMS	App	Video llamada	Texto en tiempo real	Otro
Ecuador						→ Aplicación móvil o de teléfono inteligente → Conversación total (o servicios multimedios conversacionales)

Anexo 12: Alertas públicas

País	Sirenas	Radio	TV	Mensajes de radiodifusión celular	Mensajes de texto basados en ubicación	Otro
Ecuador	×	✓	×	×	×	→ Sirenas → Televisión → Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita pre-registro) → Medio/red social

Anexo 13: Mapas de DEA

País	Registros o mapas de DEA	Programa de voluntarios respondientes
Ecuador	×	×