



# **ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES EFECTIVAS IMPLEMENTADAS POR LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA Y SEGURIDAD DE LA REGIÓN PARA ALCANZAR MAYORES NIVELES DE INTEGRACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**DOCUMENTO DE EXPERIENCIAS N°2**  
GTS/SES/INF.18/21



# **Estrategias, Herramientas y Acciones Efectivas Implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para Alcanzar Mayores Niveles de Integración de las Personas con Discapacidad**

DOCUMENTO DE  
EXPERIENCIAS N°2  
GTS/SES/INF.18/21



OEA | DSP

## **OAS CATALOGING-IN-PUBLICATION DATA**

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

Estrategias, herramientas y acciones efectivas implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para alcanzar mayores niveles de integración de personas con discapacidad [Elaborado por el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos].

v. ; cm. (OAS. Documentos oficiales; OEA/Ser.D /XXV.30)

ISBN 978-0-8270-7452-1

1. Emergency communication systems -- Public safety. 2. People with Disabilities -- Americas 3. Public Safety -- Emergency management. I. Title. II. Documento de Experiencias, No.2. III. GTS/SES/INF.18/21. IV. Grupo Técnico Subsidiario sobre los Sistemas de Emergencia y Seguridad. V. Series.

OEA/Ser.D/XXV.30

# 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.

Copyright © (2021) Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (SG/OEA).

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. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras de la SG/OEA 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 para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logo de la Organización de los Estados Americanos (OEA), 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.

Este Documento de Trabajo fue realizado con los aportes de:



**Sistema de Emergencias 911 de Costa Rica**

Elena Amuy Jiménez  
Johnny Hidalgo González  
Marvin Palma Siles



**Servicio Integrado de Seguridad 911 de Ecuador**

Juan Zapata  
Marco Garnica  
Gary Almeida  
Celia Gómez



**Sistema Nacional de Emergencias 911 de Honduras**

Juan Carlos Degrandez  
Zarina Marcía



**Centro Nacional de Información de México**

David Pérez Esparza  
Oscar Laguna Maqueda  
Moisés Salas Romero



**Sistema Nacional de Emergencias 911**

Omar Smith Gallardo

**Documento preparado y editado por:** Karen Bozicovich, Jefa de la Sección de Información y Conocimiento del Departamento de Seguridad Pública.

**Diagramación y diseño gráfico:** Fernanda Cozzi.

**Foto de portada:** @jcomp para [www.freepik.es](http://www.freepik.es)

Secretaría de Seguridad Multidimensional, Departamento de Seguridad Pública, *Estrategias, Herramientas y Acciones Efectivas Implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para Alcanzar Mayores Niveles de Integración de Personas con Discapacidad.*

ISBN 978-0-8270-7452-1

# CONTENIDOS

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>II.</b>	<b>PANORAMA REGIONAL</b>	<b>13</b>
	2.1 Accesibilidad en la atención	13
	2.1.1 <i>Canales/medios alternativos para la atención</i>	13
	2.1.2 <i>Asistencia especializada</i>	16
	2.2. Herramientas para facilitar la accesibilidad en la atención	17
	2.2.1. <i>Emergencias cotidianas</i>	17
	2.2.2. <i>Emergencias de alto impacto</i>	19
	2.3. Protocolos y procedimientos	19
	2.4. Personal	21
	2.4.1. <i>Composición y preparación del personal</i>	21
	2.4.2. <i>Capacitación del personal</i>	22
	2.5. Accesibilidad física	23
	2.5.1. <i>Espacios comunes</i>	23
	2.5.2. <i>Áreas operativas y administrativas de trabajo</i>	24
<b>III.</b>	<b>SUGERENCIAS FINALES</b>	<b>19</b>

## TABLAS

<b>Tabla 1:</b>		
Canal/medio alternativo adoptado		13
<b>Tabla 2:</b>		
Tipo de discapacidad		22
<b>Tabla 3:</b>		
Tipo de adecuación realizada en los espacios comunes		23
<b>Tabla 4:</b>		
Tipo de adecuación realizada en las áreas operativas y administrativas		25



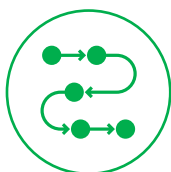


## Estrategias, Herramientas y Acciones Efectivas Implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad (o agencias similares) de la Región para Alcanzar Mayores Niveles de Integración de Personas con Discapacidad

### I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Panamericana de la Salud, se estima que un 12% de la población de América Latina y el Caribe vive con al menos una discapacidad, lo que representa alrededor de 66 millones de personas en la región.<sup>1</sup>

Teniendo en cuenta esa situación regional, la cuarta recomendación del documento recomendaciones que resultó de la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), realizada de manera virtual el 6 y 7 de mayo del 2021, alentó a los Sistemas o agencias similares a que adoptaran una serie de medidas:



Elaborar protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidades y problemas de salud mental

---



Brindar una adecuada capacitación y preparación de operadores/as y despachadores/as

---



Incorporar tecnologías de la comunicación para poder interactuar con personas que presenten algún tipo de discapacidad y así tengan la posibilidad de reportar una situación de emergencia

---

<sup>1</sup> OPS. Discapacidad. <https://www.paho.org/es/temas/discapacidad>.

En línea con la anterior recomendación, el miércoles 8 de septiembre del 2021, el Departamento de Seguridad Pública de la OEA (DSP/OEA) y el Servicio Integrado de Seguridad (SIS) ECU 911, en calidad de presidente del GTS-SES, organizaron un conversatorio sobre inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad en el ámbito de la atención y respuesta a las emergencias. Participaron como panelistas, funcionarios y funcionarias de las siguientes instituciones:



Sistema de Emergencias 9-1-1, Costa Rica



SIS ECU 911, Ecuador



Centro Nacional de Información, México



Sistema de Emergencias 911, Paraguay

La introducción al tema fue brindada por el Director del SIS ECU 911, Juan Zapata, mientras que los comentarios finales estuvieron a cargo de:

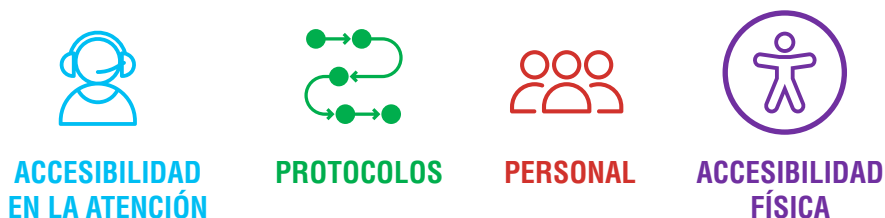
- Mercedes Carrillo, Oficial Jurídico, Departamento de Inclusión Social de la OEA
- Alex Camacho Vásconez, Asesor Regional en Preparación para Emergencias y Reducción de Riesgos de Desastres, Departamento de Emergencias, Organización Panamericana de la Salud

En paralelo, desde el DSP/OEA, ejerciendo su función de Secretaría Técnica del GTS-SES, se circuló, entre las Misiones Permanentes ante la OEA y los Sistemas de Emergencia y Seguridad de la región (y agencias similares), un formulario para conocer las estrategias, herramientas y acciones efectivas que se hubieran implementado para lograr una mayor integración y accesibilidad de las personas con discapacidad en el ámbito de la atención y respuesta a las emergencias.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de Ecuador, el Sistema Nacional de Emergencias 911 de Honduras, el Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública de México y el Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1 de Panamá, respondieron el formulario dentro de los plazos establecidos.

Este segundo documento de experiencias del Grupo Técnico Subsidiario sobre los Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES), surge de la sistematización de las presentaciones del conversatorio y del análisis de las respuestas a los formularios entregados por las instituciones que decidieron participar de la consulta.

La sistematización recoge las estrategias, herramientas y acciones implementadas por los Sistemas de Emergencia y Seguridad o agencias similares de la región para alcanzar mayores niveles de inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad, y las ha categorizado en cuatro secciones temáticas:

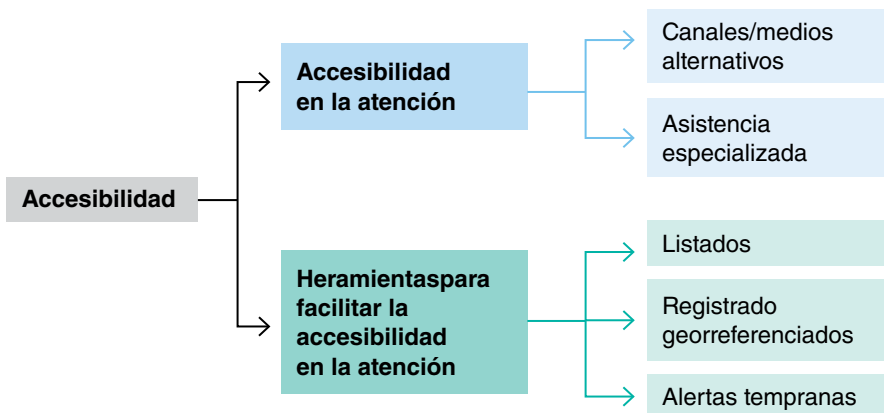


La primera sección temática sobre accesibilidad se encuentra estructurada en dos ejes: (a) accesibilidad en la atención y (b) herramientas para facilitar la accesibilidad en la atención. A su vez, el primer eje, se encuentra dividido en dos subtemas:

- Canales/medios alternativos
- Asistencia especializada

En cuanto a las herramientas para facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad en la atención a emergencias, se hizo la consulta sobre tres aspectos:

- Listados de personas con discapacidad
- Registros georreferenciados de personas con discapacidad
- Alertas tempranas



Las herramientas para facilitar la accesibilidad en la atención fueron presentadas bajo dos situaciones:

- Emergencias cotidianas y
- Emergencias de alto impacto.

<b>Emergencias cotidianas</b>	Listados de personas con discapacidad Registros georreferenciados de personas con discapacidad
<b>Emergencias de alto impacto</b>	Alertas tempranas

En lo que se refiere a la tercera sección temática sobre personal, esta fue concebida con base en dos líneas de indagación:

- La composición y preparación del personal, por tipo de tarea (operativa y administrativa)
- La capacitación que recibe el personal en el tema

Este ejercicio hemisférico de sistematización está guiado e inspirado por varios propósitos:

- Entender cuál es el estado actual en materia de inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad en los sistemas de emergencia y seguridad, y agencias similares de la región, desde dos perspectivas: como funcionarios/as y como usuarios/as
- Conocer cuáles han sido las estrategias, herramientas y acciones implementadas para alcanzar mayores niveles de inclusión y accesibilidad de las personas con discapacidad
- Lograr una transferencia de experiencias y aprendizajes entre los sistemas de emergencia y seguridad, y agencias similares, en esta materia
- Identificar posibles líneas de acción en el tema para el corto, mediano y largo plazo

## II. PANORAMA REGIONAL



### 2.1 Accesibilidad en la atención

#### 2.1.1 Canales/medios alternativos para la atención

Cuatro de los cinco sistemas que participaron de este ejercicio, afirmaron contar con un canal o medio alternativo, adicional a la línea telefónica, para que las personas con discapacidad pudieran reportar una emergencia.

De entre esos 4, 4 desarrollaron y activaron un aplicativo móvil, y uno de esos cuatro, el Sistema de Emergencias 9-1-1 de Costa Rica, también habilitó un número de celular institucional.<sup>2</sup>



**4** crearon aplicativo móvil (app)



**1** habilitó número de celular institucional

La Tabla 1 que se presenta a continuación, refleja la distribución de esos dos canales/medios alternativos por país y por sistema de emergencia o agencia similar.

**TABLA 1:**

Canal/medio alternativo adoptado

Canal/medio alternativo	Costa Rica SE 9-1-1 <sup>3</sup>	Ecuador SIS ECU 911	Honduras SNE 911	México CNI <sup>4</sup>
Aplicativo	✓	✓	✓	✓
Celular	✓			


2 La información sobre el App 9-1-1 se presentó en el II Conversatorio del 2021 del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad, realizado el 8 de septiembre de 2021, mientras que el número de celular institucional fue reportado a través del cuestionario que se circuló entre los sistemas de emergencia y agencias similares, para la realización de este ejercicio.

3 El desarrollo del Proyecto App 9-1-1 se concibió en tres etapas. Al momento de presentar el Proyecto en el II Conversatorio, este se encontraba en la primera etapa, que implicaba desarrollar el chat interactivo y un botón de emergencia. La segunda etapa está conceptualizada para la creación de pictogramas interactivos en lenguaje de señas costarricense, para poder interactuar con las personas usuarias del aplicativo. La tercera etapa está enfocada en la activación de la funcionalidad de videoconferencia para que un/a intérprete de lenguaje de señas pueda dar apoyo a la persona con discapacidad auditiva.

4 El aplicativo reportado por el CNI de México cuenta con mensajería de texto, botón de pánico y localizador GPS. Le brinda al/a usuario/a la posibilidad de seleccionar el tipo de emergencia que está experimentando y necesita reportar.

\* Ícono de celular: creado por Start Up Grap para el *Noun Project*.

La puesta en marcha de estos medios o canales alternativos implicó resolver una serie de problemas y enfrentar un número de obstáculos. Estos se presentan a continuación con el ánimo de dar a conocer, entre quienes pudieran estar pensando en desarrollar un aplicativo similar, los desafíos con los que se podrían encontrar a lo largo del proceso.

Medio/canal alternativo	Obstáculos/ problemas encontrados
 <p data-bbox="315 763 450 840"><b>Aplicativo móvil (app)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="530 589 1182 666"><b>1</b> Configurar el aplicativo en colores, tamaño y tipo de letra aptos para personas con discapacidad.</li> <li data-bbox="530 695 1182 840"><b>2</b> Coordinar con otras instituciones para registrar, en el aplicativo, a las personas con discapacidad, desde un enfoque inclusivo y cumpliendo con estándares de seguridad de la información.</li> <li data-bbox="530 869 1182 1014"><b>3</b> Adecuar el aplicativo para que, a través de este, se pudieran reportar de manera rápida y fácil, incidentes de violencia de género, sin poner en riesgo la vida o la integridad física de la persona.</li> <li data-bbox="530 1023 1182 1062"><b>4</b> Falta de acceso a teléfonos inteligentes.</li> <li data-bbox="530 1072 1182 1110"><b>5</b> Teléfonos móviles sin memoria suficiente.</li> <li data-bbox="530 1120 1182 1159"><b>6</b> Uso de aplicativos no está extendido entre la población.</li> <li data-bbox="530 1168 1182 1207"><b>7</b> Desconocimiento de la existencia del aplicativo.</li> <li data-bbox="530 1217 1182 1294"><b>8</b> Bajos niveles de confianza en los aplicativos como medios oficiales para reportar emergencias o solicitar asistencia.</li> <li data-bbox="530 1304 1182 1381"><b>9</b> Reticencia de las personas a completar la información del perfil.</li> <li data-bbox="530 1391 1182 1468"><b>10</b> Bajos niveles de demanda por parte de personas con discapacidad.</li> <li data-bbox="530 1477 1182 1622"><b>11</b> No todas las personas con discapacidad auditiva conocen y manejan el lenguaje de señas, el uso y el tipo de lenguaje de señas puede variar dentro de una misma comunidad.</li> <li data-bbox="530 1632 1182 1738"><b>12</b> Contar con los recursos económicos adecuados y suficientes, incluyendo para su mantenimiento y continuidad.</li> </ol>

**Medio/canal alternativo**



**Obstáculos/  
problemas encontrados**



**Número de celular institucional**

- 1 Necesidad de habilitar un espacio físico para recibir y atender las videollamadas.
- 2 Incorporar y cubrir los costos de un/a intérprete de lenguaje de señas.
- 3 Comunicar y dar a conocer la existencia del nuevo medio/canal entre las personas de la comunidad sorda.

Así mismo, la activación de estos medios/canales alternativos permitió generar una serie de logros y beneficios que también vale la pena mencionar, como evidencia fáctica, para argumentar a favor de y justificar el desarrollo y la habilitación de este tipo de soluciones.

**Medio/canal alternativo**



**Logros/  
Beneficios**



**Aplicativo móvil (app)**

- 1 Personas con discapacidad auditiva o con dificultades para hablar, logran acceder al servicio y ser atendidas en situaciones de emergencia.
- 2 Permite agilizar y acelerar los procesos de atención.
- 3 Mayor precisión al momento de georreferenciar la ubicación de las emergencias.
- 4 Recepción de información, incluyendo grabaciones y fotos en tiempo real, que pueden resultar de extrema utilidad al momento de atender las emergencias y calibrar las respuestas.
- 5 Generación de estadísticas que permiten orientar acciones focalizadas para mejorar el servicio que se les brinda a las personas con discapacidad.
- 6 Fortalecimiento de la plataforma tecnológica.
- 7 Aumento de la percepción de seguridad por parte de los/as usuarios/as del servicio.

**Medio/canal alternativo**



**Logros/ Beneficios**



**Número de celular institucional**

- 1** Acceso de las personas de la comunidad sorda a información oficial y actualizada sobre el COVID-19 y la pandemia.
- 2** A través de estas llamadas para solicitar información sobre la pandemia por COVID-19, fue posible identificar situaciones de emergencias que pudieron ser derivadas y atendidas debidamente por el personal del 9-1-1.

### 2.1.2 Asistencia especializada

Como parte de las posibles estrategias a adoptar para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los servicios de emergencia, el formulario incluyó una pregunta sobre la existencia de acuerdos, convenios o arreglos con organizaciones especializadas para brindar apoyo (telefónico, en sala, o por otro medio) en la atención de emergencias.

De entre las instituciones que respondieron el formulario, 2 de 5 afirmaron contar con este tipo de apoyo especializado. En el caso del SIS ECU 911, ese apoyo es brindado por dos instituciones:



**Centro de Mediación Comunicativa para Personas Sordas**



**Federación de Personas Sordas del Ecuador**

Por parte del Centro Nacional de Información de México, ese apoyo especializado y operativo está brindado por la Fundación Teletón. La Fundación es una organización sin fines de lucro, que pone a disposición una línea exclusiva, a la cual se le pueden derivar las llamadas de personas con algún tipo de discapacidad, particularmente de niños, niñas y adolescentes.



**Fundación Teletón**





## 2.2 Herramientas para facilitar la accesibilidad en la atención

### 2.2.1 Emergencias cotidianas

Respecto a las emergencias cotidianas, el cuestionario indagó sobre el uso de dos herramientas para facilitar la identificación y la ubicación de personas con discapacidad:

**Las emergencias cotidianas pueden entenderse como incidentes habituales, que ocurren todos los días (alta frecuencia de ocurrencia). Están concentradas en términos geográficos y temporales, e involucran, por incidente, a personas individuales o a un número reducido de personas.**



**Listado de personas con discapacidad**



**Registro georreferenciado de personas con discapacidad**

#### 2.2.1.1 Listado de personas con discapacidad

Uno de los 5 sistemas o agencias similares que participaron del ejercicio afirmó tener un listado de personas con discapacidad incorporado al sistema de llamadas y despacho asistido por computadora.

El contar con este tipo de listados permite:

- Constatar rápidamente la identidad de la persona, los datos demográficos básicos y el tipo de discapacidad con el que se está trabajando
- Reducir los tiempos en la toma de información
- Aplicar los protocolos de atención pertinentes de manera expeditiva
- Mejorar la precisión en la derivación de la llamada según el tipo de discapacidad

En términos generales, dependiendo del país, el desarrollo de un listado de personas con discapacidad se tendría que coordinar con el organismo público o consorcio de instituciones públicas encargadas de dictar y regir las políticas públicas dirigidas a promover los derechos humanos, la inclusión, la participación y el bienestar de las personas con discapacidad. Este tipo de listados tendría que estar compuesto, mínimamente por los siguientes campos de información:

 Nombre y apellido	 Dirección del domicilio	 Documento de identificación
 Número telefónico	 Tipo y grado de discapacidad	 Datos de la persona de apoyo

### 2.2.1.2 Registro georreferenciado de personas con discapacidad

De los 5 sistemas o agencias similares que participaron del ejercicio de sistematización, ninguno reportó poseer un registro georreferenciado de personas con discapacidad.

Un registro georreferenciado de personas con discapacidad permitiría, en lo posible de manera automática, ubicar geográfica y espacialmente a una persona con discapacidad, ya sea que se comunique por medio del número de emergencia o por el canal alternativo. En todo caso, este tipo de herramienta facilitaría la localización de la persona, sin que esta tuviera que expresarlo verbalmente, lo cual se torna en una ventaja, particularmente para personas con discapacidad auditiva y de lenguaje.

Un registro georreferenciado de personas con discapacidad podría armarse a partir de líneas telefónicas fijas, líneas telefónicas móviles y comunicaciones basadas en IP. El registro debería contar, mínimamente, con los siguientes campos de información:

 Datos de ubicación (1)	 Unidad político-administrativa (2)	 Operadora de telefonía
 Nombre y apellido	 Dirección del domicilio	 Documento de identificación
 Número telefónico	 Tipo y grado de discapacidad	 Condiciones médicas (3)
 Tipo de sangre	 Datos de personas de apoyo	 Radio de base más cercana

- (1) Los datos de ubicación tienen que expresarse en latitud y longitud, y en formato WGS84 con grado decimal.
- (2) Las unidades político-administrativas varían según el país, pero se podría pensar en al menos tres niveles: Provincia/Departamento/Estado, Municipio/Cantón y Barrio/Parroquia.
- (3) Por condiciones médicas se podría entender: condiciones médicas preexistentes, alergias y medicamentos que la persona está tomando.

## 2.2.2 Emergencias de alto impacto

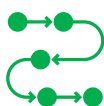
Las alertas tempranas permiten el envío masivo de mensajes, de manera simultánea, para advertir a la población ante situaciones de emergencias de alto impacto.

**Las emergencias de alto impacto pueden entenderse como incidentes atípicos, de baja ocurrencia, y de alto impacto en términos geográficos (se extienden territorialmente, afectando a varias zonas de forma concurrente), temporales (duran en el tiempo) y humanos (afectan a un gran número de personas de manera simultánea).**



Esta línea de indagación apunta a averiguar si los sistemas de emergencia y seguridad (o agencias similares) de la región, tienen la posibilidad de enviar este tipo de alertas haciendo uso de múltiples canales, según los tipos de discapacidad identificados entre la población receptora.

En ese sentido, ninguna de las 5 instituciones que completaron el formulario reportaron poseer un mecanismo para la emisión de alertas tempranas dirigido o que contemplase a las personas con discapacidad, específicamente. Esto sin duda abre una línea de acción clara para los servicios de emergencia y seguridad (o agencias similares) de la región.



---

## 2.3 Protocolos y procedimientos

Una de las herramientas clave para brindar un servicio de calidad es contar con protocolos o procedimientos operativos estandarizados. Esa aseveración también aplica para cuando las emergencias involucran a personas con discapacidad. Consecuentemente, el formulario circulado entre los servicios de emergencia y seguridad (o agencias similares) de la región, indagó sobre la utilización de protocolos o procedimiento específicos para atender y dar respuesta a las emergencias que involucrasen a personas con discapacidad, ya sea para reportar una emergencia o porque están siendo afectadas por una situación/incidente de emergencia.

De las instituciones que participaron de este ejercicio hemisférico, solo un sistema de emergencia y seguridad, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, reportó contar con este tipo de protocolo para guiar el servicio de atención a personas con discapacidad.<sup>5</sup>

El protocolo cuenta con una clasificación de discapacidad que fue tomada de la propia normativa y agenda de política pública nacional. El Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad, aún no se ha hecho público porque al momento de completar el formulario y de elaborar la presente sistematización de experiencias, el mismo se encontraba en su fase de aplicación.

Al igual que con el punto anterior (2.2.2), este tema también emerge como una posible línea de acción a adoptar por los servicios de emergencia y seguridad (o agencias similares) de la región. Ciertos lineamientos básicos ya fueron ofrecidos en la página 106 del Capítulo V de la Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad. Adicionalmente, también se podría recomendar la utilización de la Clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud (CIF) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), sus términos y definiciones.<sup>6</sup>

---

5 El proceso de elaboración del protocolo del SIS ECU 911 se planificó con base en tres fases. Una primera fase de identificación de necesidades, establecimiento de principales limitaciones y definición de principales potencialidades, y mapeo de actores involucrados. La segunda fase se enfocó en la planificación estratégica, que implicó alcanzar un compromiso con los actores mapeados, adaptar las herramientas tecnológicas y elaborar el protocolo de atención. Durante la tercera fase, se testearon las herramientas tecnológicas, se capacitó al personal en torno al protocolo, se puso a prueba el instrumento, y se generó un proceso de control de calidad con base en indicadores y otro de retroalimentación con base en el análisis del control de calidad para la identificación de aspectos a mejorar.

6 La CIF fue aprobada oficialmente por los 191 Estados Miembros de la OMS mediante la resolución 54.21 en la quincuagésima cuarta Asamblea Mundial de la Salud, el 22 de mayo de 2001.



## 2.4 Personal

### 2.4 Composición y preparación del personal<sup>7</sup>

#### 2.4.1 Área operativa

De entre los 5 sistemas o agencias similares que se sumaron a explorar este tema, tres de ellos respondieron contar con personal, en el área operativa, preparado para atender emergencias que involucrasen a personas con discapacidad.

En el caso del CNI de México<sup>8</sup>, ese personal representa el 2% del total<sup>9</sup>, mientras que para los Sistemas Nacionales de Emergencia 911 de Honduras<sup>10</sup> y Panamá<sup>11</sup>, habría un 1% del personal preparado para atender ese tipo de emergencias.

Adicionalmente, también se preguntó sobre la presencia de personal con discapacidad, desempeñándose en el área de operativa, que estuviera capacitado para atender emergencias en las que estuvieran involucradas o afectadas personas con discapacidad.

En este escenario, respondieron afirmativamente 2 de las 5 instituciones participantes. En el caso del SIS ECU 911, el área operativa cuenta con un 2% de personas con discapacidad, preparadas para atender emergencias en las que la solicitud del servicio es realizada por una persona con discapacidad.<sup>12</sup> Por su parte, el Sistema Nacional de Emergencias 911 de Honduras reportó contar con una fuerza laboral en la que un 1% son personas con discapacidad, entrenadas para atender este tipo específico de emergencias.<sup>13</sup>

El CNI de México y el Sistema Nacional de Emergencias 911 de Honduras especificaron los tipos de discapacidad para los cuales el personal del área operativa habría sido preparado. En el caso del CNI, el personal del área operativa ha sido entrenado para atender a personas con discapacidad motriz, del desarrollo (autismo) y visual. En lo que respecta al SNE 911 de Honduras, el personal operativo está preparado para la atención de personas con discapacidad auditiva.

7 En el II Conversatorio del 2021 del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad, realizado el 8 de septiembre de 2021, el Sistema de Emergencias 911 de Paraguay, informó que se encontraban en un proceso de elaboración de un protocolo para la inclusión de personas con discapacidad, particularmente de policías con algún tipo de discapacidad producto del desempeño de sus labores, para incorporarlas como personal en ciertas tareas operativas. Para el diseño del protocolo, se están valiendo del apoyo de organizaciones especializadas en la atención y el tratamiento de personas con discapacidad.

8 En algunos Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE), dadas las habilidades demostradas, el personal con discapacidad auditiva ha sido asignado, especialmente, al área de videovigilancia.

9 Para el caso del CNI de México, el porcentaje se calculó sobre el total del personal operador del Servicio de Emergencia 9-1-1.


10 Para el caso del SNE 911 de Honduras, el porcentaje se calculó sobre el personal operativo.

11 Para el caso del SNE 9-1-1 de Panamá, el porcentaje se calculó sobre el total del personal.

12 Para el caso del SIS ECU 911, el porcentaje se calculó sobre todo el personal del área operativa y administrativa.

13 Para el caso del SNE 911 de Honduras, el porcentaje se calculó sobre el total del personal.

**TABLA 2:** Tipo de discapacidad

Institución	Tipo de discapacidad			
	 Motriz	 Desarrollo	 Visual	 Auditiva
CNI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
SNE 911				<input checked="" type="checkbox"/>

#### 2.4.1.2 Área administrativa

Cuatro de las cinco instituciones que completaron el formulario, corroboraron que dentro de sus respectivas áreas administrativas cuentan con personal con algún tipo de discapacidad.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 dispone de un 3% de personas con discapacidad en el área administrativa. El Sistema Nacional de Emergencia 9-1-1 de Panamá reportó contar con un 2%, mientras que el CNI de México y el SNE 911 de Honduras, dieron cuenta de que un 1% del personal que se desempeña en el área administrativa, posee algún tipo de discapacidad.

#### 2.4.2 Capacitación del personal

De entre las 5 instituciones que respondieron al cuestionario sobre el tema, únicamente el Centro Nacional de Información de México afirmó brindar capacitaciones dirigidas al personal operativo para que pueda atender emergencias en donde se ven involucradas o afectadas personas con discapacidad. El entrenamiento que se ofrece está basado en el Manual: Algunos consejos para la atención telefónica de personas con discapacidad. Línea 9-1-1. La Fundación Teletón apoyó en la elaboración del Manual. Con base en dicho Manual, al 8 de septiembre de 2021 se habían capacitado, de manera virtual, a 3.500 operadores/as del país.

La capacitación del personal en materia de discapacidad emerge entonces como una posible línea de acción a adoptar por los sistemas de emergencia y seguridad (o agencias similares) de la región.

Ícono motriz: creado por b farías para el *Noun Project*.

Ícono desarrollo: creado por Gregor Cresnar para el *Noun Project*.

Ícono visual: creado por Bluu creado para el *Noun Project*.



## 2.5 Accesibilidad física

**Por accesibilidad física se entiende la adecuación del espacio físico, de las instalaciones, para facilitar el acceso, la movilidad y el uso por parte de personas con discapacidad.**



El cuestionario circulado entre las instituciones participantes incluyó tres tipos de espacios físicos:

- Área operativa
- Área administrativa
- Espacios comunes (incluyendo: comedor, sala de descanso, baños/vestuarios, accesos a los pisos, estacionamiento, entre otros)

### 2.5.1 Espacios comunes




Las cinco instituciones participantes respondieron haber adecuado los espacios comunes para tornarlos accesibles y disponibles para el uso de las personas con discapacidad.

Las principales adecuaciones reportadas por los cuatro sistemas de emergencia y el CNI de México en los espacios comunes se presentan en la Tabla 3:

**TABLA 3:**

Tipo de adecuación realizada en los espacios comunes

Tipo de adecuación	Costa Rica SE 9-1-1	Ecuador SIS ECU 911	Honduras SNE 911	México CNI	Panamá SNE 9-1-1
 Comedor	<input checked="" type="checkbox"/>				
 Baños	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>

Tipo de adecuación	Costa Rica SE 9-1-1	Ecuador SIS ECU 911	Honduras SNE 911	México CNI	Panamá SNE 9-1-1
 Estacionamiento		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
 Rampas de acceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Espacios aptos para la movilidad			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

A partir de la Tabla 3, se evidencia que una de las principales adecuaciones en lo que respecta al espacio público está ligada a facilitar los accesos a las personas con discapacidad, particularmente por medio de la instalación de rampas. Cuatro de las 5 instituciones que se plegaron a este ejercicio, respondieron haber llevado a cabo este tipo de modificación. Panamá sería el sistema que más adecuaciones habría hecho a los espacios compartidos.

### 2.5.2 Áreas operativas y administrativas de trabajo

Respecto a las dos áreas de trabajo, 4 de las 5 instituciones respondieron haber hecho modificaciones para brindar acceso, movilidad y comodidad a las personas con discapacidad. En ese sentido, las principales adecuaciones mencionadas se ven sistematizadas en la Tabla 4:

Ícono baños: creado por S. Salinas para el *Noun Project*.

Ícono estacionamiento: creado por Azam Ishaq para el *Noun Project*.






Ícono rampas: creado por EliRatus para el *Noun Project*.

Ícono movilidad: creado por David Khai para el *Noun Project*.



**TABLA 4:**

Tipo de adecuación realizada en las áreas operativas y administrativas

Tipo de adecuación	Ecuador SIS ECU 911	Honduras SNE 911	México CNI	Panamá SNE 9-1-1
 Puestos de trabajo aptos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
 Implementos para los baños	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Elevador		<input checked="" type="checkbox"/>		
 Rampas de acceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
 Espacios aptos para la movilidad	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>

Nuevamente, al igual que en la sección anterior, a partir de la Tabla 4 es posible apreciar que la principal adecuación llevada a cabo en las áreas operativas y administrativas de trabajo está asociada con la instalación de rampas de acceso. El SIS ECU 911 sería el sistema que más adecuaciones habría hecho al espacio físico de las áreas operativas y administrativas.

Ícono puesto de trabajo: Creado por Vectors Point para el *Noun Project*.

Ícono implementos para los baños: Creado por Gan Khoon Lay para el *Noun Project*.

Ícono elevador: Creado por agus raharjo para el *Noun Project*.

### III. SUGERENCIAS FINALES

A modo de cierre, y con base en el análisis realizado a lo largo del documento, a continuación, se ofrece una serie de posibles líneas de acción, que de ninguna manera pretende ser exhaustiva, definitiva ni excluyente. Por el contrario, espera que pueda ser tomada como un insumo para que los países representados en el Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad, con el apoyo de organizaciones especializadas (a nivel internacional, regional y nacional), definan una agenda de trabajo en materia de integración de personas con discapacidad, tanto en calidad de personal como de usuarios/as del servicio, con cursos de acción realistas, prioritarios y alcanzables, teniendo en cuenta el corto, mediano y largo plazo.

Posibles líneas de acción que se podrían considerar:

- 1** Definir y adoptar una clasificación estandarizada (preferiblemente a nivel internacional) de tipos de discapacidad, con sus respectivos prefijos, e incorporarla a la atención y respuesta de solicitudes, reportes y llamados de emergencia.
- 2** Coordinar con las instituciones o arreglos institucionales de cada país, rectores de la política pública en materia de discapacidad, para posibilitar la incorporación de listados y registros georreferenciados de personas con discapacidad, incluyendo como herramientas integradas a los sistemas de telecomunicación y despacho asistido por computadora, y tomando los resguardos de seguridad de la información establecidos por el marco normativo de cada país o institución.
- 3** Trabajar con los organismos reguladores de las telecomunicaciones y con las empresas de telecomunicaciones para habilitar la emisión de alertas tempranas, teniendo en cuenta una perspectiva de discapacidad.
- 4** Elaborar, con el apoyo de organizaciones públicas y de la sociedad civil de cada país, y teniendo en cuenta estándares que pudieran existir a nivel internacional, protocolos y procedimientos específicos para atender y dar respuesta a las emergencias que involucren a personas con discapacidad, ya sea para reportar una emergencia o porque están siendo afectadas por una situación/incidente de emergencia.
- 5** Definir las necesidades en materia de capacitación del personal, específicamente con relación a la atención y respuesta a emergencias en donde el usuario o la usuaria es una persona con discapacidad. Si fuera necesario, establecer los acuerdos o convenios institucionales con organizaciones especializadas, para desarrollar los contenidos y los materiales de los cursos, y tener la capacidad de impartirlos con cierta regularidad.



**Para más información sobre la inclusión y la accesibilidad de personas con discapacidad en el ámbito de la atención y respuesta a emergencias, visitar la Comunidad-SES.**



# OEA

---

# DSP

ISBN 978-0-8270-7452-1