PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIA RELACIONADAS CON VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES E INTRAFAMILIAR

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Ministerio de Salud Pública

Ministerio del Interior

Secretaría de Derechos Humanos

Consejo Nacional para la Igualdad de Género

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. ANTECEDENTES 3
2. OBJETO 4
3. ÁMBITO 4
4. PRINCIPIOS GENERALES 4
5. ENFOQUES 5
6. DEFINICIONES 6
7. MARCO JURÍDICO 8
8. LINEAMIENTOS GENERALES 14
9. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS 16
9.1. Escenarios 16
9.2. Lineamientos para la atención durante el reporte de emergencia 17
9.3. Recepción de alertas en casos reincidentes mediante llamada y alerta al 911: 18
10. ACTUACIÓN Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A APLICAR 18
11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 23
12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 23
12.1. Referencias 23
12.2. Anexos 24

1. ANTECEDENTES

A través del Decreto 988, Registro Oficial No. 618 de 13 de Enero 2012, se regula la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 como una herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan las gestiones de: Siniestros - Cuerpos de Bomberos; Servicios Militares - Fuerzas Armadas; Seguridad Ciudadana - Policía Nacional del Ecuador; Gestión Sanitaria (Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, IESS); Gestión de Tránsito y movilidad; Gestión de Riesgos - Secretaría de Gestión de Riesgos; y, Servicios Municipales. Su accionar se sustenta en políticas, normativas y procesos articuladores al servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, incluido la estimación de la magnitud, dirección y tiempo de situación de peligro para coordinar su respuesta.

Con la finalidad de mejorar los estándares de atención de emergencias que brinda el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, referente a los casos de violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar, se presentó la necesidad de realizar un análisis de la correcta aplicación del "Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas con Violencia de Género 2019", a través de los puntos de control establecidos en la matriz de control de calidad.

Resultado de este proceso se presenta el “Análisis de Aplicación del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas con Violencia de Género”. Entre las conclusiones se pudo identificar que, de 3.980 controles realizados al proceso de llamadas procedentes, 1.785 fichas tuvieron errores (44,8%), que corresponde a nivel general a 2.401 incumplimientos en los 12 criterios de calidad; y, dentro del proceso de despacho, se pudo identificar 285 fichas con errores (7,2%), que corresponde a nivel general a 289 incumplimientos en los 8 criterios de calidad, correspondientes al periodo analizado marzo - mayo de 2021.

Entre las recomendaciones se sugiere que la Subdirección Técnica de Operaciones y Subdirección Técnica de Doctrina, analicen la pertinencia de homogeneizar los criterios y definiciones sobre la violencia de género descritos en el 'Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas con Violencia de Género, a fin de facilitar el entendimientos y aplicación de los conceptos por parte del personal de Evaluadores de Operaciones de Llamadas e Instituciones Articuladas, para lo cual, se deberá actualizar dicho protocolo.

En este sentido se desarrolla el presente “Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar” en conjunto con las Instituciones intervinientes en este proceso.

2. OBJETO

El presente Instrumento tiene por objeto establecer un procedimiento específico para la recepción de alertas de emergencia recibidas por el SIS ECU 911 relacionadas con violencia de género contra las mujeres en toda su diversidad (niñas, adolescentes, jóvenes, adultas, adultas mayores) e intrafamiliar, a través de sus diferentes mecanismos; garantizando la recepción, evaluación y coordinación de las alertas con las instituciones articuladas; y, la entrega de información para una atención integral oportuna con la Secretaría de Derechos Humanos.

3. ÁMBITO

El presente documento es de aplicación y observancia estricta para todo servidor involucrado en la recepción de una alerta vinculada a persona(s) afectada(s) o testigos presenciales en situaciones o casos asociados con algún tipo de violencia de género contra las mujeres en toda su diversidad (niñas, adolescentes, jóvenes, adultas, adultas mayores) e intrafamiliar. Comprende desde la recepción de alertas reportadas mediante la línea telefónica 911 u otros mecanismos de alerta; la atención diferenciada a este tipo de alertas; la coordinación de la atención de la emergencia con las instituciones articuladas; hasta el envío de información a la Secretaría de Derechos Humanos y la retroalimentación de la atención en todo el territorio nacional.

4. PRINCIPIOS GENERALES

Los principios generales que orientan la atención de reportes de emergencia son los siguientes:

Igualdad y no discriminación.- Se garantiza la igualdad y se prohíbe toda forma de discriminación. Ninguna mujer puede ser discriminada, ni sus derechos pueden ser menoscabados, de conformidad con la Constitución de la República, instrumentos internacionales y demás normativa vigente. (LOIPEVCM, 2018)

Protección.- Todos los residentes en el Ecuador deben ser protegidos por las autoridades en su vida e integridad física y mental, en sus bienes y en sus derechos colectivos a la seguridad, frente a posibles fenómenos peligrosos o desastres. (MANUAL COE, 2017)

Eficiencia.- Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíbe las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales. (COA, 2017)

Calidad.- Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos. (COA, 2017)

Coordinación.- Las administraciones públicas desarrollan sus competencias de forma racional y ordenada, evitan las duplicidades y las omisiones. (COA, 2017)

Responsabilidad. - Quienes sean generadores de emergencias y/o desastres por acción u

omisión deberán responder por sus efectos, según su grado de responsabilidad, de conformidad con la Constitución de la República y la normativa aplicable. (COA, 2017)

Confidencialidad.- Nadie podrá utilizar públicamente la información, antecedentes personales o el pasado judicial de la víctima para responsabilizarla por la vulneración de sus derechos. La estigmatización, el prejuicio y las consideraciones de tipo subjetivo quedan prohibidos. Se deberá guardar confidencialidad sobre los asuntos que se someten a su conocimiento. Las mujeres, en consideración a su propio interés, pueden hacer público su caso. Este principio no impedirá que servidores públicos denuncien los actos de violencia de los que lleguen a tener conocimiento, y tampoco, impedirá la generación de estadísticas e información desagregada. (LOIPEVCM, 2018)

Oportunidad.- Todas las acciones, procedimientos y medidas contempladas en el presente Protocolo deben ser inmediatos, ágiles, pertinentes y oportunos, lo que implicará la eliminación de preguntas innecesarias o revictimizantes que imposibiliten la atención adecuada de las víctimas. (LOIPEVCM, 2018)

Diversidad.- Se reconoce la diversidad de las mujeres, independientemente de su edad, identidad de género u orientación sexual, en concordancia con lo preceptuado en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles y normativa penal vigente. (LOIPEVCM, 2018)

Pro-persona.- Se aplicará la interpretación más favorable para la efectiva vigencia y amparo de sus derechos para la protección y garantía de derechos de las mujeres víctimas o en potencial situación de violencia. (LOIPEVCM, 2018)

No revictimización.- Ninguna mujer será sometida a nuevas agresiones, inintencionadas o no, durante las diversas fases de atención, protección y reparación, tales como: retardo injustificado en los procesos, negación o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas por parte de instituciones públicas y privadas. Las mujeres no deberán ser revictimizadas por ninguna persona que intervenga en los procesos de prevención, atención, protección o reparación. (LOIPEVCM, 2018)

5. ENFOQUES

En la aplicación del presente instrumento se considerarán los siguientes enfoques:

Enfoque de interculturalidad.- Reconoce la existencia de las distintas comunidades, pueblos y nacionalidades que integran el Estado, respetando todas aquellas expresiones en los diversos contextos culturales. Bajo este enfoque no se aceptan prácticas discriminatorias que favorezcan la violencia. (LOIPEVCM, 2018)

Enfoque intergeneracional.- Reconoce la existencia de necesidades y derechos específicos en cada etapa de la vida, niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez; y, establece la prioridad de identificar y tratar las vulnerabilidades en dichas etapas de la vida. (LOIPEVCM, 2018)

Enfoque de interseccionalidad.- Identifica y valora las condiciones sociales, económicas, políticas, culturales, religiosas, étnicas, geográficas, físicas y otras que son parte simultánea

de la identidad individual y comunitaria de las mujeres y adecua a estas realidades las acciones, servicios y políticas públicas destinadas para la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres y la atención, protección y restitución de derechos de la víctima. (LOIPEVCM, 2018)

Enfoque de género.- Permite comprender la construcción social y cultural de roles asignados a hombres y mujeres, que históricamente han sido fuente de inequidad, violencia y vulneración de derechos y que deben ser modificados a favor de prácticas sociales que garanticen la plena igualdad de oportunidades entre personas diversas y de una libre de violencia. (LOIPEVCM, 2018)

Enfoque inclusivo.- Permite recibir un trato sensibilizado, evitando la revictimización, teniendo en cuenta su edad, su situación de discapacidad u otras condiciones o circunstancias que requieran especial atención.

6. DEFINICIONES

Congruencia.- Situación de equilibrio o equivalencia entre la demanda de atención al Servicio respecto del riesgo o afectación y la cantidad, calidad, calidez, oportunidad de los servicios entregados. (SIS ECU 911 , 2019)

Consideración positiva.- Implica tomar en cuenta que la persona (alertante) está haciendo lo mejor que puede según sus circunstancias y su nivel de conciencia. (SIS ECU 911, 2019)

Daño.- Es el perjuicio causado a una persona como consecuencia de un evento determinado. En este caso el daño implica la lesión, menoscabo, mengua, agravio, de un derecho de la víctima por parte del victimario. (LOIPEVCM, 2018)

Discriminación contra las mujeres.- Denota toda distinción, exclusión o restricción basada en su condición de tal, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento de las mujeres, atentar contra los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, o en cualquier otra. (LOIPEVCM, 2018)

Empatía.- Escuchar a la persona desde su marco de referencia, ser capaz de ponerse en su lugar. (SIS ECU 911, 2019)

Ecpatía.- Es un nuevo concepto, complementario de la empatía, que permite el apropiado manejo del contagio emocional y de los sentimientos inducidos. (Revuelta, 2004)

Escucha activa y respetuosa.- Método que se utiliza para conseguir más información en el menor tiempo posible, profundizar en el mensaje que quiere trasmitir la persona interlocutora, centrando la atención en lo que no dice y el contexto en que se desarrolla la emergencia. Requiere un esfuerzo consciente para conseguir que la/el interlocutor se sienta comprendido y pueda expresarse sin sentirse juzgado. (SIS ECU 911, 2019)

Estereotipos de género.- Es toda preconcepción de atributos y características poseídas o papeles que son o deberían ser ejecutados por hombres y mujeres, respectivamente. (LOIPEVCM, 2018)

Estereotipos frente a la diversidad funcional.- Todo prejuicio, valoración atenuada, discriminatoria, frente al estándar de "normalidad." (SIS ECU 911, 2019)

Persona agresora (victimario).- Quien por acción u omisión cause daño físico, psicológico, sexual, patrimonial, entre otras formas de violencia contra las mujeres o contra alguna persona de las diversidades sexo-genéricas en razón de su género o respecto de su funcionalidad a causa de discapacidad. La persona agresora no siempre forma parte del núcleo familiar de la víctima. (SIS ECU 911, 2019)

Revictimización.- Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial cuando se afecta al debido proceso en situaciones tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes. (LOIPEVCM, 2018)

Sensibilización.- Acciones pedagógicas y comunicativas encaminadas a generar y modificar el imaginario social para avanzar hacia la erradicación de la violencia en todas sus formas. (SIS ECU 911, 2019)

Violencia de género contra las mujeres.- Cualquier acción o conducta basada en su género que cause o no muerte, daño y/o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial, gineco-obstétrico a las mujeres, tanto en el ámbito público como privado. (LOIPEVCM, 2018)

Violencia intrafamiliar.- Se considera violencia toda acción que consista en maltrato, físico, psicológico o sexual ejecutado por un miembro de la familia en contra de integrantes del núcleo familiar.

Se consideran miembros del núcleo familiar a la o al cónyuge, a la pareja en unión de hecho o unión libre, conviviente, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes hasta el segundo grado de afinidad y personas con las que se determine que el procesado o la procesada mantenga o haya mantenido vínculos familiares, íntimos, afectivos, conyugales, de convivencia, noviazgo o de cohabitación. (COIP, 2014)

Víctimas.- Se consideran a las mujeres, niñas, niños, adolescentes y/o demás miembros integrantes del núcleo familiar que sufran cualquier tipo de violencia o afectación ejecutada por un miembro de la familia o por cualquier persona agresora (victimario). (SIS ECU 911, 2019)

Ámbitos dónde se produce la violencia contra las mujeres.- Son los diferentes espacios y contextos en los que se desarrolla los tipos de violencia de género contra las mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores. Están comprendidos, entre otros, los siguientes: Intrafamiliar o doméstico, educativo, laboral, deportivo, estatal e institucional, centros de privación de libertad, mediático y cibernético, en el espacio público o comunitario, centros de instituciones de salud, emergencias y situaciones humanitarias. (LOIPEVCM, 2018)

Espacio público.- Comprenden todos los lugares fuera del espacio familiar o doméstico.

Son lugares privados de acceso público como los centros comerciales; por ejemplo; o lugares públicos como canchas deportivas, parques, calles, plazas, trasporte público, donde tiene lugar la convivencia social, tanto en zonas urbanas, como rurales. (SIS ECU 911, 2019)

7. MARCO JURÍDICO

Las principales referencias del marco jurídico aplicables al presente procedimiento, y que constituyen la base para la estructura de atención y respuesta en casos de violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar, se incluyen en los siguientes cuerpos legales:

- **Constitución de la República del Ecuador**
  Registro Oficial Nro. 449, 20 de octubre 2008

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Art. 46.- El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes:
3. Atención preferente para la plena integración social de quienes tengan discapacidad. El Estado garantizará su incorporación en el sistema de educación regular y en la sociedad.
6. Atención prioritaria en caso de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencias.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:
3. El derecho a la integridad personal, que incluye:
   a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.
   b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual (…)
4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación.

Art. 70.- El Estado formulará y ejecutará políticas para alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres, a través del mecanismo especializado de acuerdo con la ley, e incorporará el enfoque de género en planes y programas, y brindará asistencia técnica para su obligatoria aplicación en el sector público.

Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud

de su condición etaria, de salud o de discapacidad.
La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social. (…)

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

- **Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer CEDAW**

Art. 2.- Los Estados partes condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas, convienen en seguir, por todos los medios apropiados sin dilaciones, una política encaminada a eliminar la discriminación contra la mujer y, con tal objeto, se comprometen a:

a. Consagrar, si aún no lo han hecho, en sus constituciones nacionales y en cualquier otra legislación apropiada el principio de la igualdad del hombre y de la mujer y asegurar por ley u otros medios apropiados la realización práctica de este principio;
b. Adoptar medidas adecuadas, legislativas y de otro carácter, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer;
c. Establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre una base de igualdad con los del hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva de la mujer contra todo acto de discriminación;
d. Abstenerse de incurrir en todo acto o práctica de discriminación contra la mujer y velar porque las autoridades e instituciones públicas actúen de conformidad con esta obligación;
e. Tomar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer practicada por cualesquiera personas, organizaciones o empresas;
f. Adoptar todas las medidas adecuadas, incluso de carácter legislativo, para modificar o derogar leyes, reglamentos, usos y prácticas que constituyan discriminación contra la mujer;
g. Derogar todas las disposiciones penales nacionales que constituyan discriminación contra la mujer.

- **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de BELÉM DO PARÁ"**

Art. 1.- Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

Art. 3.- Toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia, tanto en el ámbito público como en el privado.

Art. 7.- Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:

a. Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
b. Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;
c. Incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;
d. Adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad;
e. Tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer;
f. Establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos;
g. Establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño y otros medios de compensación justos y eficaces; y
h. Adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención.

- **Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público**

Art. 64.- Ministro o Ministra.- El titular del ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público tendrá las siguientes funciones:
5. Regular, coordinar, supervisar y controlar la correcta prestación de la actividad policial en los subsistemas preventivo, investigativo y de inteligencia antidelincuencial

- **Ley Orgánica de Salud**

Art. 6 Es responsabilidad del Ministerio de Salud Pública:
5. Regular y vigilar la aplicación de las normas técnicas para la detección, prevención, atención integral y rehabilitación, de enfermedades transmisibles, no transmisibles, crónico-degenerativas, discapacidades y problemas de salud pública declarados prioritarios, y determinar las enfermedades transmisibles de notificación obligatoria, garantizando la confidencialidad de la información;".
37. Garantizar a las niñas, adolescentes, mujeres y personas de la diversidad sexogenérica con posibilidad de gestar el acceso a la interrupción voluntaria del embarazo en casos de violación, a través de la prestación de servicios gratuitos, oportunos y de calidad con enfoque de género en el sector público.

Art. 20.- Las políticas y programas de salud sexual y salud reproductiva garantizarán el

acceso de hombres y mujeres, incluidos adolescentes, a acciones y servicios de salud que aseguren la equidad de género, con enfoque pluricultural, y contribuirán a erradicar conductas de riesgo, violencia, estigmatización y explotación de la sexualidad.

- **Ley de Consejos Nacionales para la Igualdad**

Art. 6.- Consejos Nacionales para la Igualdad.- Son Consejos Nacionales para la Igualdad:

1. De género
2. Intergeneracional
3. De pueblos y nacionalidades
4. De discapacidades
5. De movilidad humana

Art. 3.- Finalidades.- Los Consejos Nacionales para la Igualdad, tendrán las siguientes finalidades:

3. Participar en la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas a favor de personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, dentro del ámbito de sus competencias relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, de discapacidad y movilidad humana, fomentando una cultura de paz que desarrolle capacidades humanas orientadas hacia la garantía del derecho de igualdad y no discriminación; medidas de acción afirmativa que favorezcan la igualdad entre las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos; y, la erradicación de actos, usos, prácticas, costumbres y estereotipos considerados discriminatorios.

Art. 12.- Atribuciones y Funciones de las o los Secretarios Técnicos.- Las o los Secretarios Técnicos tendrán entre otras atribuciones y funciones las siguientes:

5. Dirigir la gestión administrativa, financiera y técnica de los Consejos Nacionales para la Igualdad.

- **Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres Edición Especial Nro. 569, 3 de octubre 2018**

Art. 5.- Obligaciones estatales.- El Estado, a través de todos los niveles de gobierno, tiene las obligaciones ineludibles de promover, proteger, garantizar y respetar los derechos humanos de las mujeres: niñas, adolescentes, adultas y adultas mayores, a través de la adopción de todas las medidas políticas, legislativas, judiciales, administrativas, de control y de cualquier otra índole que sean necesarias, oportunas y adecuadas para asegurar el cumplimiento de la presente Ley y se evite la revictimización e impunidad.

Art. 9.- Derechos de las mujeres.- Las mujeres: niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores, en toda su diversidad, tienen derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y libertades contemplados en la Constitución de la República, los instrumentos internacionales ratificados por el Estado y en la normativa vigente, que comprende, entre otros, los siguientes:

1. A una vida libre de violencia en el ámbito público y privado, que favorezca su desarrollo y bienestar;
2. Al respeto de su dignidad, integridad, intimidad, autonomía y a no ser sometida a ninguna forma de discriminación, ni tortura;

5. A contar con interpretación, adaptación del lenguaje y comunicación aumentativa, así como apoyo adicional ajustado a sus necesidades, que permitan garantizar sus derechos, cuando tengan una condición de discapacidad;
6. A que se le garanticen la confidencialidad y la privacidad de sus datos personales, los de sus descendientes o los de cualquier otra persona que esté bajo su tenencia o cuidado;
7. A recibir protección y atención integral a través de servicios adecuados y eficaces, de manera inmediata y gratuita para la víctima y sus dependientes con cobertura suficiente, accesible y de calidad;
11. A recibir un trato sensibilizado, evitando la revictimización, teniendo en cuenta su edad, su situación de discapacidad u otras condiciones o circunstancias que requieran especial atención;
15. Al auxilio inmediato de la fuerza pública en el momento que las víctimas lo soliciten;
20. A recibir protección frente a situaciones de amenaza, intimidación o humillaciones;

Art. 20.- Rectoría del Sistema.- La rectoría del Sistema está a cargo del ente rector de Justicia y Derechos Humanos y Cultos. El ente rector del Sistema tiene la facultad de convocar a cualquier otra entidad pública, privada o de la sociedad civil para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Ley.

Art. 22.- Integrantes del Sistema.- Conforman el Sistema Nacional Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, las siguientes entidades nacionales y locales:
1. Ente rector de Justicia y Derechos Humanos;
4. Ente rector de Salud;
5. Ente rector de Seguridad Ciudadana y Orden Público;
11. Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

Art. 33.- Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.- Sin perjuicio de las facultades establecidas en la respectiva normativa vigente, tendrá las siguientes atribuciones:

a) Articular la atención de los servicios de emergencia de forma oportuna, inmediata, eficiente, ante las alertas o señales de auxilio a las mujeres, niñas, adolescentes, jóvenes, adultas y adultas mayores víctimas de violencia;
b) Coordinar permanentemente en el ámbito de sus competencias con las entidades que conforman el Sistema Nacional Integral de prevención y erradicación de violencia contra las mujeres; y,
c) Las demás que establezca la normativa vigente.

Art. 48.- Acciones urgentes.- Las acciones urgentes son las que se ejecutarán por parte de la Policía Nacional cuando exista o se presuma una inminente vulneración o riesgo a la vida e integridad de la víctima, de acuerdo a los protocolos establecidos de la siguiente manera:

a) Acudir de manera inmediata ante una alerta generada por: botón de pánico, llamada al Servicio Integrado ECU 911, video vigilancia, patrullaje, vigilancia policial y otros mecanismos de alerta;
b) Activación de los protocolos de seguridad y protección a las mujeres víctimas de violencia de género;
c) Solicitar atención especializada a las entidades que conforman el Sistema Nacional Integral de Prevención y Erradicación de la violencia contra las

mujeres, a favor de la víctima y de las personas que dependen de ella.

- **Reglamento General de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres - Suplemento del Registro Oficial Nro. 254, 4 de junio 2018**

Art. 9.- Información.- Todas las entidades integrantes del Sistema remitirán de manera obligatoria al ente rector, la información pública necesaria para la formulación, coordinación, seguimiento y evaluación de Plan Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres. La información generada por las entidades integradas del Sistema servirá para la prevención, atención, protección y reparación en los casos de violencia contra las mujeres. Las entidades que provean servicios públicos deberán generar y reportar de manera oportuna y obligatoria la información pertinente al ente rector.

Art. 32.- Acciones Urgentes.- Son aquellas actuaciones que la Policía Nacional, en el marco del respeto a los derechos humanos, debe ejecutar de forma inmediata, ya sea de oficio o a petición de parte, con la única finalidad de evitar o mitigar el riesgo o la vulneración del derecho a la integridad personal de las víctimas de violencia contra las mujeres.

Art. 33.- Tipos de acciones urgentes.- Los miembros de la Policía Nacional ejecutarán las siguientes acciones urgentes:
a) Acudirán de manera inmediata y oportuna ante una alerta generada por: botón de seguridad, llamada al Servicio Integrado ECU911, video vigilancia, patrullaje, vigilancia policial y cualquier otro mecanismo de alerta y tomarán procedimiento de acuerdo con las circunstancias del caso y garantizando el respeto a los derechos humanos.

- **Decreto Ejecutivo Nro. 988 de 29 de diciembre de 2011 - Suplemento del Registro Oficial Nro. 44 de 25 de julio de 2013**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 31 de 24 de junio de 2013, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 44 de 25 de julio de 2013, se dispuso una reforma a la Disposición General del Decreto Ejecutivo Nro. 988, en los siguientes términos: "(…) Concédase el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 la calidad de "Servicio" en los términos de la letra h) del Artículo 10.1. del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera, y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros operativos a nivel nacional (…)".

- **Decreto Ejecutivo Nro. 31 de 24 de junio de 2013 - Registro Oficial 618 de 13 de enero de 2012.**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 988 de 29 de diciembre de 2011, publicado en el Registro Oficial 618 de 13 de enero de 2012, el Presidente Constitucional de la República reguló la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 y lo definió como: "(…) el conjunto de actividades que, a través de una plataforma tecnológica y en base a políticas, normativas y procesos articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio que proveen las instituciones de carácter público, a través de sus dependencias o entes a su cargo para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente. (…)"

- **Decreto Ejecutivo 1288 de 3 de enero de 2017 (Registro Oficial Nro. 941 de 9 de febrero de 2017)**

Mediante Decreto Ejecutivo 1288 de 3 de enero de 2017, publicado en Registro oficial 941 de 9 de febrero de 2017, que dispuso: "Transfiérase del Ministerio de Inclusión Económica y Social al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, la gestión y provisión de los (…) servicios especializados de protección especial para la restitución de derechos amenazados y/o vulnerados de niñas, niños y adolescentes y sus familias". Así los Servicios de protección especial (2017) se conformarán como un servicio de apoyo familiar encaminado a prevenir, restituir y exigir el cumplimiento de los derechos de las niñas, niños y adolescentes, que por diferentes circunstancias veían amenazados y/o vulnerados sus derechos; conforme a la Constitución de 2008. De esta manera MIES, a través de su desconcentración territorial dio lugar a la atención de otros grupos de atención prioritaria (MIES, 2017).

- **Decreto Ejecutivo Nro. 560 de 14 de noviembre de 2018**

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 560 de 14 de noviembre de 2018 se extingue el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos y se crea la Secretaría de Derechos Humanos del Ecuador (SDH) a quien entre otras competencias se delega las siguientes: a) Derechos humanos, que incluye la coordinación de la ejecución de sentencias, medidas cautelares, medidas provisionales, acuerdos amistosos, recomendaciones y resoluciones originadas en el Sistema Universal de Derechos Humanos, así como el seguimiento y evaluación de compromisos internacionales, y demás obligaciones de carácter internacional en la materia, b) Erradicación de la violencia contra mujeres, niñas, niños y adolescentes c) Protección a pueblos indígenas en aislamiento voluntario; y d) Acceso efectivo a una justicia de calidad y oportuna.

8. LINEAMIENTOS GENERALES

a) Quien incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexa, estará sujeto a las sanciones pertinentes de acuerdo a la normativa legal vigente.

8.1. Lineamientos de gestión para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 e instituciones articuladas

b) El significado de los términos usados comúnmente en los documentos institucionales se encuentra también incorporados en el Diccionario Institucional (Biblioteca Virtual); en caso de requerir el ingreso de un nuevo término en la herramienta, deberán solicitarlo a la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

c) El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a través de la unidad de tecnología, brindará las facilidades tecnológicas para la adecuación de la plataforma de mecanismos de atención de alerta y para la visualización de eventos reincidentes relacionados con violencia de género contra las mujeres y violencia intrafamiliar.

d) El/la Evaluador/a de Operaciones de llamadas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; y de despacho de la Policía Nacional y de Gestión Sanitaria, deben ser capacitados por lo menos una vez al año en materia de género y el presente protocolo; esta capacitación estará a cargo de la

Dirección Nacional Académica de Emergencias en coordinación con la Secretaría de Derechos Humanos.

e) El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a través de la Dirección de Comunicación Social con la asesoría y entrega de información de las subdirecciones técnicas de Operaciones y Doctrina se encargarán de implementar una campaña comunicacional permanente que inste a la ciudadanía a reportar este tipo de incidentes; e informe sobre cómo reportar y a través de qué mecanismos una emergencia por violencia de género contra la mujer e intrafamiliar.
Dentro del plan de comunicación desarrollado por la Dirección Nacional de Comunicación se establecerá los parámetros para realizar la campaña anteriormente referida, tomando en cuenta acciones comunicacionales dentro de los espacios señalados a continuación:
    - Relaciones públicas
    - Productos audiovisuales
    - Comunicación digital
    - Vinculación con la comunidad

f) El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, administrará el grupo de comunicación estratégica "Violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar" y reportará los incidentes relevantes relacionados con emergencias que refieran violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar, a través de una ficha informativa, de contar con la información se incluirá los datos de identificación como nombre y número de contacto de la persona alertante.

g) Se deberá gestionar la sensibilización, descarga emocional y apoyo psicológico a través de la Dirección de Administración de Recursos Humanos (Salud Ocupacional) de cada Centro, quien solicitará a la Dirección Nacional de Atención Pre-hospitalaria y Unidades Móviles (DNAPHUM) del Ministerio de Salud; que, a su vez gestionará la respuesta hasta 72 horas, evaluando las necesidades y urgencia de la solicitud, para programar el apoyo requerido.

h) Por la naturaleza de la emergencia en los incidentes de violencia contra las mujeres e intrafamiliar, tanto en la atención de la alerta como en la respuesta, pueden tomar más tiempo del usual; sin embargo, los procesos de evaluación serán dirigidos a otros parámetros que aseguren una atención de calidad.

i) El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 deberá realizar los controles internos conforme a lo establecido en la normativa interna a efectos de verificar que los involucrados en el presente instrumento den cumplimiento al mismo.

j) La Dirección de Servicios, Procesos y Calidad del SIS ECU 911 con apoyo de las áreas técnicas internas, liderará el control para verificar que en las áreas de llamadas y despacho se brinde una atención de calidad en las emergencias relacionadas con violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar.

8.2. Lineamientos de gestión de intercambio de información entre el Servicio

Integrado de Seguridad ECU 911 y la Secretaría de Derechos Humanos.

k) La Secretaría de Derechos Humanos, una vez recibida la ficha informativa a través del grupo de comunicación estratégica, notificará la recepción por la misma vía y realizará la atención respectiva conforme al área de sus competencias.

l) La Secretaría de Derechos Humanos, deberá remitir de manera oficial un informe mensual con la retroalimentación de las acciones realizadas en los casos derivados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a través del grupo de comunicación estratégica. El informe se remitirá hasta el día 05 de cada mes a la Subdirección Técnica de Operaciones del SIS ECU 911.

m) Por temas de confidencialidad, el grupo de comunicación estratégica "Violencia de Género contra las mujeres e intrafamiliar" será el único medio de seguimiento y actualización a los eventos reportados. El SIS ECU 911, no dará información adicional por ningún otro medio distinto al grupo de comunicación estratégica definido, sea que esta información se requiera a través de números de contacto que conforman el mismo, o de llamadas al 911.

n) Para constancia del entendimiento y aceptación de lo indicado en el presente documento, todo servidor debidamente delegado, previo a ser ingresado al grupo de comunicación estratégica "Violencia de Género contra las mujeres e intrafamiliar", procederá a suscribir y remitir el Acuerdo de Confidencialidad para el manejo de información (DGT_FOR_11) y el Requerimiento de actualización en grupo de comunicación estratégica (DGT_FOR_08) pertinentes, con el cual queda expresamente prohibido a los poseedores de la información del grupo de comunicación estratégica, compartir información a otros niveles de gestión e instituciones ajenos a los establecidos en el presente documento.

o) De igual forma, todo requerimiento de ingreso o remoción de sus integrantes deberá canalizarse a través del Subdirector Técnico de Operaciones del SIS ECU 911, mediante Quipux, adjuntando el formato de "Requerimiento de actualización en de comunicación estratégica DGT_FOR_08" y el formato de "Acuerdo de confidencialidad para el manejo de información DGT_FOR_11". En caso de desvinculación, se deberá únicamente notificar de este particular mediante correo electrónico al Subdirector Técnico de Operaciones del SIS ECU 911.

9. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS

9.1. Escenarios

a) Emergencias reportadas en curso por parte de la persona agredida o afectada

Se refiere a las llamadas de alerta realizadas de manera directa por la víctima. Es probable que el alertante se encuentre en estado de nerviosismo, tristeza, miedo, irritación o hasta shock. En este escenario, es posible ser complicado el levantamiento de información.

b) Emergencias reportadas en curso por parte de una tercera persona

Se refiere a las llamadas de alerta realizadas por terceras personas que están

evidenciando los hechos de violencia hacia la víctima. En este escenario es posible que se pueda realizar una indagación más detallada.

c) **Emergencias reportadas inmediatamente después de ocurrido un incidente de violencia contra la mujer e intrafamiliar (dentro del tiempo de la flagrancia)**
Se refiere a las llamadas de alerta realizadas por la víctima o un tercero que se reporta luego de ocurrido el hecho. En este escenario se debe identificar que el incidente se encuentre dentro del tiempo de flagrancia (24 horas).

d) **Solicitud de información por incidentes que por asunto del tiempo ya no son flagrantes**
Se refiere a las llamadas de alerta realizadas por la víctima o un tercero que se reporta luego de ocurrido el hecho y fuera del tiempo de flagrancia (pasadas las 24 horas).

9.2. Lineamientos para la atención durante el reporte de emergencia

Se tomarán en cuenta los siguientes lineamientos estándar para cualquiera de los cuatro escenarios identificados:

- El Evaluador de Operaciones de llamadas y de despacho iniciarán el servicio o recibirán la derivación de llamada con claridad, calidez y amabilidad de conformidad y en cumplimiento del Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas; y, el Procedimiento de Coordinación Seguimiento y Cierre de Emergencias, respectivamente.

- El Evaluador de Operaciones de llamadas deberá utilizar el prefijo VG, cuando la alerta refiera a incidentes relacionados con violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar en el campo “Reportado por” antecediendo al nombre del alertante, de acuerdo a lo establecido en el documento OPE_FOR_07 Listado de Prefijos.

- El Evaluador de Operaciones de llamadas y de despacho aplicará la escucha activa y respetuosa, la empatía y la consideración positiva para determinar la prioridad del incidente, evaluar el contexto analizando la información proporcionada y los sonidos contextuales;

- El Evaluador de Operaciones de llamadas y de despacho evitará hacer preguntas que no ayuden a la recopilación de datos necesarios, o solicitar información ya obtenida/referida; no realizará preguntas que re-victimicen a la persona alertante; no pondrá en duda la situación; mantendrá un trato adecuado hacia la persona interlocutora, tomando en cuenta el enfoque intergeneracional, intercultural, interseccional e inclusión a las personas con discapacidad, así como el principio de diversidad.

- El Evaluador de Operaciones de llamadas y de despacho utilizará una voz armoniosa y cálida, que le haga mostrarse cercano y cordial. También debe tener en cuenta que es esencial vocalizar y hablar pausadamente para que se entienda lo que dice. Para acompañar, es obligatorio el uso de expresiones de cortesía, como

"por favor" y "gracias".

- En todo momento la persona evaluadora de llamadas/despacho tiene que ser un soporte para la persona alertante, y debe brindarle las facilidades para que se ubique y pueda proporcionar la localización más precisa posible.

9.3. Recepción de alertas en casos reincidentes mediante llamada y alerta al 911:

a) Llamada reincidente al 911:

Las consolas de evaluación de llamadas cuentan con la función de mensaje de aviso de alerta de números telefónicos reincidentes en el reporte de emergencias relacionadas con violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar, para lo cual se deberá proceder de la siguiente manera:

- El Evaluador de Operaciones de llamadas deberá verificar si se refleja el mensaje de aviso de llamada reincidente, evaluará la emergencia y constatará que se trata de una emergencia de violencia de género contra las mujeres o intrafamiliar, para proceder de una forma eficiente, tomando en cuenta siempre el escenario en que se circunscribe el reporte.

- Si la reincidencia no es por violencia de género contra las mujeres o intrafamiliar se atenderá de acuerdo al Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas; si, la reincidencia es por violencia de género contra las mujeres o intrafamiliar el Evaluador de Operaciones de Llamadas deberá informar el Analista de Operaciones de Llamadas sobre la reincidencia de la alerta.

b) Alerta vía Smartphone:

El aplicativo móvil ECU 911 cuenta con la categoría de "Violencia" y de "Abuso sexual"; en los casos que la alerta se genere por este mecanismo y se trate de estos incidentes, se deberá contemplar las siguientes directrices:

- El Evaluador de Operaciones de Llamadas al recibir una alerta vía Smartphone, devolverá la llamada al usuario, excepto en los casos descritos en el documento OPE_INS_06 Instructivo de Atención de Alertas Smartphone. Una vez se constate la alerta que se trata de violencia de género contra la mujer o intrafamiliar, se procederá de acuerdo a las instrucciones de actuación del escenario en que se circunscribe el reporte.

- El Evaluador de Operaciones de Despacho de las Instituciones involucradas, de acuerdo con el Procedimiento de Coordinación Seguimiento y Cierre, receptará la ficha y actuará tomando en cuenta los lineamientos y herramientas en dependencia de los escenarios planteados.

10. ACTUACIÓN Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A APLICAR

Los evaluadores de operaciones de llamadas y de Despacho deben realizar las siguientes acciones específicas de acuerdo a los diferentes escenarios:

ESCENARIOS	EVALUADOR DE OPERACIONES DE LLAMADAS		EVALUADOR DE OPERACIONES DE DESPACHO	
	Indicaciones para la atención	**Estrategias a Aplicar**	**Indicaciones para la atención**	**Estrategias a Aplicar**
a) Emergencias reportadas en curso por parte de la persona agredida o afectada	Adicional a los lineamientos establecidos en el documento OPE_PRO_01 Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas (que apliquen), se deberá realizar lo siguiente: Identificar a través de la escucha activa el contexto de la emergencia, evaluar: **1. Evaluar el riesgo a través de las siguientes preguntas:** - ¿La persona agresora se encuentra cerca? - ¿La persona agresora está armada? En caso de determinar que la víctima corre riesgo a través de las preguntas anteriores o al escuchar indicios de agresión verbal, maltrato, gritos, etc., solicitará que se dirija a un lugar seguro y si es posible se aleje de inmediato de la persona agresora. **2. Indagar respecto a la condición física de la víctima preguntando:** - ¿Requiere atención médica? En caso que se identifique que la víctima requiera atención médica se transferirá la llamada al	Escucha activa y respetuosa; Empatía - ecpatía; Consideración positiva; Congruencia; Concretización	Al observar que la ficha de atención posee el prefijo “VG” y/o el incidente se encuentre categorizado como “Violencia Intrafamiliar”, deberá: - Tomar en cuenta si la ficha de atención contiene información del riesgo - Solo en los casos en que se requiere la información adicional se devolverá la llamada a la persona alertante e intentará ser muy concreto con lo que requiere confirmar, siempre manteniendo la empatía el respeto y la consideración positiva. - Es importante dejar espacio para que la persona hable y simplemente hágale entender que lo está escuchando con expresiones como “sí” o “ya, entiendo”. - En casos de soporte telefónico por parte del servicio de Gestión Sanitaria, se deberá: **1.** Brindar al alertante soporte, de acuerdo a sus procedimientos internos, refiriendo además que en Fiscalía le darán las indicaciones para realizar la denuncia con las pruebas de ser el caso.	Escucha activa y respetuosa; Empatía - ecpatía; Consideración positiva; Soporte telefónico

	Servicio de Gestión Sanitaria. En el campo “Descripción” registrar toda información recabada y en el campo “Reportado por” registrar el prefijo VG antecediendo al nombre del alertante. Continuar con lo establecido en el documento “OPE_PRO_01 Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas.”			
b) Emergencias reportadas en curso por parte de una tercera persona	Identificar que la emergencia es reportada por una tercera persona (no se trata de la víctima quién reporta). **1. Evaluar el riesgo a través de las siguientes preguntas:** - ¿La persona agresora se encuentra cerca? - ¿La persona agresora está armada? **2. Indagar respecto a la condición física de la víctima preguntando:** Por favor, confírmeme, ¿Requiere de atención médica la persona agredida? - En caso que se identifique que la víctima requiera atención médica se transferirá la llamada al Servicio de Gestión Sanitaria. Continuar con lo establecido en el documento “OPE_PRO_01 Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas.”	Escucha activa y respetuosa; Empatía - ecpatía; Consideración positiva; Congruencia; Concretización	Al observar que la ficha de atención posee el prefijo “VG” y/o el incidente se encuentre categorizado como “Violencia Intrafamiliar”, deberá: - Tomar en cuenta si la ficha de atención contiene información del riesgo - Solo en los casos en que se requiere la información adicional se devolverá la llamada a la persona alertante e intentará ser muy concreto con lo que requiere confirmar, siempre manteniendo la empatía el respeto y la consideración positiva. - Es importante dejar espacio para que la persona hable y simplemente hágale entender que lo está escuchando con expresiones como “sí” o “ya, entiendo”. - En casos de soporte telefónico por parte del servicio de Gestión Sanitaria, se deberá: **1.** Brindar al alertante soporte, de acuerdo a	Escucha activa y respetuosa; Empatía - ecpatía; Consideración positiva; Soporte telefónico

	En el campo “Descripción” registrar toda la información recabada y en el campo “Reportado por” registrar el prefijo VG antecediendo al nombre del alertante.		sus procedimientos internos, refiriendo además que en Fiscalía le darán las indicaciones para realizar la denuncia con las pruebas de ser el caso.	
c) Emergencias reportadas inmediatamente después de ocurrido un incidente de violencia (dentro del tiempo de flagrancia)	**1. Identificar que la emergencia es reportada luego de ocurrido el hecho** (dentro de las primeras 24 horas), a través de la siguiente pregunta: - ¿Cuándo ocurrió el incidente? **2**. **Indagar respecto a la condición física de la víctima preguntando:** - ¿Requiere atención médica? - En caso que se identifique que la víctima requiera soporte telefónico médico, se transferirá la llamada al Servicio de Gestión Sanitaria. **-** Continuar con lo establecido en el documento “OPE_PRO_01 Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas.” - En el campo “Descripción” registrar toda información recabada y en el campo “Reportado por” registra el prefijo VG antecediendo al nombre del alertante.	Empatía - ecpatía; Consideración positiva Congruencia Reflejo de sentimientos Concretización	Al observar que la ficha de atención posee el prefijo “VG” y/o el incidente se encuentre categorizado como “Violencia Intrafamiliar”, deberá: - El personal del Servicio de Seguridad Ciudadana en caso de requerir confirmar información devolverá la llamada al alertante e indagará datos adicionales de forma muy concreta, siempre manteniendo la empatía el respeto y la consideración positiva. - En casos de soporte telefónico por parte del servicio de Gestión Sanitaria, se deberá: **1.** Brindar al alertante soporte, de acuerdo a sus procedimientos internos, refiriendo además que en Fiscalía le darán las indicaciones para realizar la denuncia con las pruebas de ser el caso.	Consideración positiva; Empatía - ecpatía;

d) Solicitud de información por incidentes que por asunto del tiempo ya no son flagrantes	1. Identificar si el requerimiento se enmarca en la solicitud de información respecto de una alerta cuyo hecho haya ocurrido después de 24 horas a través de la siguiente pregunta: - ¿Cuándo ocurrió el incidente? 2. Deberá mencionar el siguiente script “El 911 es la línea única de emergencias, si necesita información respecto a asesoría legal, atención psicológica o apoyo de trabajo social en caso de ser víctima de violencia de género contra la mujer o intrafamiliar, favor visite la página web: www.derechoshumanos.gob.ec y conozca el servicio más cercano.” 3. Procederá en función al documento “OPE_INS_01 Instructivo de Alertas No Procedentes”			

11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividad de Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento/ Registro/ Software Utilizado
1	Evaluador de Operaciones de Llamadas	Receptar y evaluar la atención del incidente o emergencia.	-Recepta la alerta de emergencia y aplica los procedimientos internos correspondientes. -En casos de identificar que el incidente o emergencia refiere a una violencia contra la mujer o intrafamiliar, continuar la atención tomando en consideración las indicaciones de las Estrategias a aplicar en dependencia del escenario identificado, según lo establecido en el cuadro "ACTUACIÓN Y ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN A APLICAR". - Utilizar el prefijo VG en el campo "Reportar por" - Remite y coordina la ficha de atención con el área de despacho.	-Sistema SIS ECU 911 - Ficha electrónica OPE_PRO_01 Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas.
2	Analista de Operaciones de Despacho	Escalar la información correspondiente al incidente o emergencia	Reportar en el grupo de comunicación estratégica "Violencia contra las mujeres e intrafamiliar" la ficha informativa del evento identificado como emergente relevante; de tener disponibilidad detallar los datos de identificación como nombre y número de contacto del alertante, para la activación de una atención integral por parte de la Secretaría de Derechos Humanos.	- Grupo de comunicación estratégica

12. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

12.1. Referencias

- Código Orgánico Integral Penal
- Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres.
- Protocolo de Atención Interinstitucional para Intervención Emergente.
- OPE_PRO_01 Procedimiento de Recepción, Evaluación y Direccionamiento de Alertas.

- OPE_PRO_02 Procedimiento de Coordinación, Seguimiento y Cierre de Emergencias (Despacho).
- OPE_INS_06 Instructivo de Atención de Alertas de Smartphone

12.2. Anexos

- Estrategias a aplicar
- Acuerdo de Confidencialidad para el manejo de información DGT_FOR_11
- Requerimiento de actualización en grupo de comunicación estratégica DGT_FOR_08

La utilización de términos como “encargado”, “servidor, “líder”, “involucrados” y/o sustantivos y artículos en masculino, no responde a estereotipos discriminatorios, solo buscan facilitar la lectura del documento.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Primera.- En un plazo máximo de treinta días contados a partir de la fecha de suscripción del presente instrumento se publicará este Protocolo en el Registro Oficial;

Segunda.- Delegar al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 el trámite para la publicación en el Registro Oficial.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Primera.- Derogar el Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Violencia de Género de 17 de septiembre de 2019.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Protocolo entrará en vigencia a partir de suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 19 días del mes de septiembre del año dos mil veintidós

PROBACIÓN DE DOCUMENTO		
RUBRO	**CARGO**	**FIRMA**
APROBACIÓN:	Ing. Juan Ernesto Zapata **Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911**	Firmado electrónicamente por: **JUAN ERNESTO ZAPATA SILVA**
	Dr. José Ruales Estupiñan **Ministro de Salud Pública**	Firmado electrónicamente por: **JOSE LEONARDO RUALES ESTUPINAN**

	Sr. Gral. (SP) Hernán Patricio Carrillo **Ministerio del Interior**	Firmado electrónicamente por: HERNAN PATRICIO CARRILLO ROSERO
	Abg. Paola Flores Jaramillo **Secretaria de Derechos Humanos**	Firmado electrónicamente por: PAOLA ELIZABETH FLORES JARAMILLO
	Abg. Paula Almeida Moscoso **Secretaria Técnica del Consejo Nacional para la Igualdad de Género**	Firmado electrónicamente por: PAULA CRISTINA ALMEIDA MOSCOSO
REVISIÓN TÉCNICA:	Mg. Jonathan Rivadeneira Aguay **Director Nacional de Atención Pre-hospitalaria y Unidades Móviles, Ministerio de Salud Pública**	Firmado electrónicamente por: JONATHAN JAVIER RIVADENEIRA AGUAY
	Crnl. Walter Gómez Vargas **Coordinador Nacional de la Policía Nacional en el SIS ECU 911**	Firmado electrónicamente por: WALTER OSWALDO GOMEZ VARGAS
	Abg. Ana Gabriela Toledo **Subsecretaria de Prevención y Erradicación de la Violencia contra Mujeres, Niñas, Niños y Adolescentes de la Secretaría de Derechos Humanos**	Firmado electrónicamente por: ANA GABRIELA TOLEDO TORRES
	Mg. Bolivar Wladimir Tello Astudillo **Subdirector Técnico de Operaciones SIS ECU 911**	Firmado electrónicamente por: BOLIVAR WLADIMIR TELLO ASTUDILLO
	Lcdo. Marco Vinicio Garnica Montenegro **Subdirector Técnico de Doctrina SIS ECU 911**	Firmado electrónicamente por: MARCO VINICIO GARNICA MONTENEGRO
	Mg. Juan Pablo Torres Costales **Subdirector Técnico de Tecnología e Innovación SIS ECU 911**	Firmado electrónicamente por: JUAN PABLO TORRES COSTALES
	Mg. Ricardo Cañas Jácome **Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica SIS ECU 911**	Firmado electrónicamente por: RICARDO RUBEN CANAS JACOME

ELABORACIÓN:	Ing. Angelica María Buñay Díaz **Analista de Operaciones Nacional II SIS ECU 911**	Firmado electrónicamente por: **ANGELICA MARIA BUNAY**
	Mg. Celia Maritza Gómez **Especialista Nacional Regulatorio para Emergencias SIS ECU 911**	Firmado electrónicamente por: **CELIA MARITZA GOMEZ SANCHEZ**

ANEXOS

ANEXO N° 1

ESTRATEGIAS PARA LA ATENCIÓN DE CASOS RELACIONADOS A VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES E INTRAFAMILIAR

- **Respeto y Tolerancia**

El receptor debe comprender que al recibir llamadas relacionadas a incidentes de violencia de género contra la mujer o intrafamiliar se encontrará con distintos escenarios, para lo cual debe manejarse con sumo respeto y tolerancia hacia el alertante, considerando la forma de comunicarse con las personas según su circunstancia conforme el Protocolo.

- **Empatía**

Esta estrategia consiste en ponerse en lugar del otro, implicado en el problema, considerar la situación desde su punto de vista, o bien, si hay varios, representar una escena que reúna los diferentes personajes implicados en el problema.

La empatía trata con la información valiosa que recibimos de otros. Si solo tenemos en cuenta los puntos de vista, deseos y emociones de lo demás, la convivencia se vuelve desastrosa. Sin embargo, la empatía se queda incompleta sin la capacidad de gestionar el contagio emocional y compensarlo a través de otra cualidad mental. (Revuelta, 2004)

- **Ecpatía**

Ecpatía es un nuevo concepto, complementario de empatía, que permite el apropiado manejo del contagio emocional y de los sentimientos inducidos. Definimos empatía como la acción y la capacidad de comprender, ser consciente, ser sensible o experimentar de manera vicariante[1] los sentimientos, pensamientos y experiencias de otro, sin que esos sentimientos, pensamientos y experiencias hayan sido comunicados de manera objetiva o explícita. La ecpatía es la acción mental compensatoria que nos protege de la inundación afectiva, y nos permite no dejarnos arrastrar por las emociones ajenas, un riesgo que corren las personas excesivamente empáticas. Es la forma de control intencional de la subjetividad interpersonal, que tiene como objetivo evitar la inducción de estados emocionales por otra persona, tanto si lo hace de manera voluntaria o involuntaria, como en el contagio emocional o la histeria de masas (Revuelta, 2004)

- **Consideración positiva.**

Esta estrategia consiste en proyectar respeto y aceptación de las vivencias y situaciones de los alertantes. Tal aceptación no supone estar de acuerdo o dar un beneplácito, sino entender que aquello que expresa el paciente forma parte de su experiencia.

- **Congruencia.**

La congruencia en la comunicación es un requisito indispensable para que apreciemos que el mensaje emitido es recibido con claridad.

---

[1] Que remplaza o sustituye a otra cosa.

- **Contención emocional.**

El objetivo de la contención emocional es calmar y estimular la confianza de la persona que se encuentra en alguna fuerte crisis emocional. Principalmente esta práctica está vinculada a la actitud empática, ecpática y la escucha activa.

- **Concretización.**

Teorizar precisar, restringir algo a lo más esencial

- **Escucha activa.**

La escucha activa en la recepción de llamadas de emergencias, consiste en una forma de comunicación en la que se pone atención a la totalidad del mensaje que se recibe, es decir, prestar atención a lo que se dice (el contenido) y al "cómo se dice", fijándose en los elementos y sonidos contextuales, no verbales y para-verbales, dedicando el tiempo necesario y haciéndole saber al interlocutor que se entiende la situación.

Escuchar implica un proceso activo donde actúan nuestros sentidos, así como nuestra parte intelectual y afectiva; requiere esfuerzo y concentración, a diferencia de oír (un hecho meramente fisiológico). Es evidente que de esta manera se incrementa en gran medida la capacidad para empatizar.

El silencio es un componente esencial en la escucha activa: guardar silencio no significa estar ausente, pero es indispensable para conocer de mejor manera la situación que se reporta.

Si queremos mejorar nuestra capacidad de escucha activa, existen diferentes estrategias que podemos llevar a cabo como la eliminación de aquellos elementos externos que puedan desconcentrar causar ruido —distracciones—; aplicar la empatía y la paciencia de manera constante y firme; comprender las características particulares del alertante, tanto las que respecta a su reporte como a las de carácter lingüístico.

Además de estos consejos, siempre debemos mantener vigiladas otras cuestiones como la sonrisa —se notará en la conversación, aunque sea telefónica—, mantener una buena postura durante la conversación, no interrumpir, utilizar frases para confirmar la comprensión de las preguntas que deba realizar dependiendo el escenario.

ANEXO N° 2

	DIRECCIONAMIENTO PARA LA GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD	
	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	DGT_FOR_11	00

Quito, DM, ____ de _____ del 202_

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN

Comparecen a la suscripción del presente **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**, por una parte, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, legalmente representado por el _____, en su calidad de **Subdirector Técnico de Operaciones** a quien en adelante se le denominará "**EL SERVICIO**"; y, por otra parte, _____en su calidad de _____ a quien en adelante se le denominará "EL USUARIO", quienes manifiestan por este documento su acuerdo de guardar estricta **CONFIDENCIALIDAD** sobre la información escuchada, vista, grabada, generada, producida o entregada por cualquier medio físico, magnético o digital; bajo los siguientes parámetros y cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA.- ANTECEDENTES:

1.1 Mediante Decreto Ejecutivo No. 988 de 29 de diciembre de 2011, el señor Presidente Constitucional de la República emite disposiciones con el "objeto de regular la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU - 911, como herramienta integradora de los servicios de emergencia que prestan los Cuerpos de Bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud".

1.2 Mediante Decreto Ejecutivo No. 031 de 24 de junio del 2013 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 44 de 25 de julio de 2013, el señor Presidente Constitucional de la República concede al Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 la calidad de "Servicio" y por tanto personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros operativos a nivel nacional.

1.3 El Código Orgánico Integral Penal en su artículo 179 prescribe: "*Revelación del secreto.- La persona que teniendo conocimiento por razón de su estado u oficio, empleo, profesión o arte, de un secreto cuya divulgación pueda causar daño a otra persona y lo revele, será sancionada con pena privativa de libertad de seis meses a un año*" y en su artículo 180 determina: "*Difusión de información de circulación restringida.- la persona que difunda información de circulación restringida será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años".*

1.4 El artículo 456 del Código Orgánico Integral Penal, establece la aplicación de la cadena de custodia referente a "*elementos físicos o contenido digital materia de prueba, para garantizar su autenticidad, acreditando su identidad y estado original; las condiciones, las personas que intervienen en la recolección, envío, manejo,*

análisis y conservación de estos elementos y se incluirán los cambios hechos en ellos por cada custodio.

La cadena inicia en el lugar donde se obtiene, encuentra o recauda el elemento de prueba y finaliza por orden de la autoridad competente. Son responsables de su aplicación, el personal del Sistema especializado integral de investigación, de medicina legal y ciencias forenses, el personal competente en materia de tránsito y todos los servidores públicos y particulares que tengan relación con estos elementos, incluyendo el personal de servicios de salud que tengan contacto con elementos físicos que puedan ser de utilidad en la investigación."

1.5 El artículo 472 ibídem, contempla lo que debe considerarse como información de circulación restringida, como consta en el numeral 3 *"La información producida por la o el fiscal en el marco de una investigación previa y aquella originada en la orden judicial relacionada con las técnicas especiales de investigación"*, debiendo indicarse que en función de lo contenido en el artículo 471 del mencionado cuerpo legal, el Servicio Integrado de Seguridad obtiene grabaciones de presuntos hechos constitutivos de infracción, que deben ser puestos en consideración de Fiscalía.

1.6 Toda información en conocimiento y manejo por la persona firmante, para el cumplimiento de sus objetivos operativos, estará sujeto al presente ACUERDO.

CLÁUSULA SEGUNDA.- OBJETO:

"EL USUARIO" se obliga a no divulgar a terceras personas, la "Información Confidencial", que reciba por parte del SERVICIO, como miembro de los grupos de comunicación estratégica; asignado a dicha información el mismo tratamiento que le darían a la información confidencial de su propiedad.

EL USUARIO según los términos y condiciones establecidas en el presente ACUERDO mantendrá la confidencialidad de toda la información recibida, escuchada, entregada, intercambiada y/o visualizada en las instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y que son gestionadas a través de los aplicativos de mensajería instantánea, incluyendo informes, procesos, investigaciones, pronósticos, informes internos, imágenes, audios, entre otros, de los que se tenga conocimiento por cualquier medio.

CLÁUSULA TERCERA.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:

- Para efectos del presente INSTRUMENTO se entenderá por INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, toda comunicación oral, documentación escrita, información electrónica, audio o video que sea generada por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, respecto a su giro habitual de funcionamiento, misión y visión.

- La Información Confidencial a la que se llegue a tener acceso como miembro de los grupos de comunicación estratégica Se usará única y exclusivamente para cumplir con las obligaciones de dichos grupos.

- No podrá difundir, divulgar, ni aprovechar en modo alguno la información sujeta a este acuerdo para otro fines, cometidos, trabajos o intereses, que los que le son propios a su naturaleza jurídica y administrativa.

CLÁUSULA CUARTA.- PROHIBICIONES:

"EL USUARIO" no revelará la Información Confidencial, sin el expreso y escrito consentimiento de su contraparte, a ninguna persona, excepto a sus directores y funcionarios, a quienes sea necesario revelar la Información Confidencial para los propósitos indicados en su misión-visión institucional. Tomarán las medidas razonables para mantener la confidencialidad de la Información; que no serán inferiores a las medidas que utilizan para información confidencial similar. Al darse cuenta de cualquier pérdida, uso no autorizado o revelación de la Información Confidencial, deberán notificar por escrito inmediatamente al delegado de la contraparte, de tal pérdida, uso no autorizado o revelación, acordando tomar los pasos necesarios para ayudar a remediar tal pérdida, uso no autorizado o revelación de la Información Confidencial.

Todas las informaciones o mensajes realizados por cualquier medio se garantizarán, y, la responsabilidad derivada de la falta de cuidado, de la indebida reserva, del mal uso o del uso por terceros, tal como se consideran en el Art. 29 de Código Civil, ocasionarán se tomen medidas de carácter administrativo, civil y/o penal.

CLAÚSULA QUINTA.- DURACIÓN DEL ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Ambas partes acuerdan mantener el presente Acuerdo de Confidencialidad, durante el tiempo que se encuentren dentro de los grupos de comunicación estratégica.

CLAÚSULA SEXTA ACEPTACIÓN DE LAS PARTES:

Las Partes declaran estar de acuerdo con el contenido de todas y cada una de las cláusulas materia del presente instrumento, por así convenir a sus respectivos intereses, por lo que las aceptan y se ratifican en cada una de ellas y para constancia de lo estipulado firman en unidad de acto en dos (2) ejemplares de igual tenor y valor legal, en la ciudad de Quito, el ___ de _____ del 202_.

……..	……..
Nombre:	**Nombre:**
Subdirector Técnico de Operaciones	**Cargo:**
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	**C.C.:**

ANEXO N° 3

	DIRECCIONAMIENTO PARA LA GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD	
	REQUERIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN EN GRUPO CONVERSACIONAL	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	DGT_FOR_08	00

Número de Solicitud: Ciudad, _____202_

Para cumplimiento de mis funciones dentro del ámbito de competencia operativo, solicito al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 la inclusión al grupo conversacional para el manejo de información, conforme los siguientes detalles:

Nombres y Apellidos	
Cargo	
Institución	
Línea telefónica	
Grupo (s) conversacional.	
Justificación.	-Para realizar el monitoreo y coordinación de las emergencias a nivel nacional.

Tipo de requerimiento:

Ingreso ☐ Actualización ☐ Exclusión ☐

En caso de actualización y exclusión:

Nombres y apellidos del reemplazo	
Línea telefónica del reemplazo	
Justificación.	

Me encuentro en completo conocimiento del Acuerdo de Confidencialidad a suscribir, mismo que se adjunta a la presente solicitud.

…….....

Nombre:
Subdirección Técnico de Operaciones
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

…….....

Nombre:
Cargo:
C.C.: