

**Pontificia Universidad Católica
del Ecuador**

Facultad de Psicología

**MANUAL DE INTERVENCIÓN
PARA COMBATIR
LA FATIGA POR COMPASIÓN**

**Verónica Mosquera
Laura Rivera**

Quito - Ecuador

Abril 2015

Manual de Intervención para combatir la “Fatiga por Compasión” en los operadores de llamadas del ECU-911



Verónica Mosquera

Laura Rivera

Abril del 2015

INTRODUCCIÓN

La atención primaria que se ofrece en instituciones públicas y privadas, que trabajan con emergencias reales con contenidos sumamente fuertes y violentos, son cada vez más complejas y, por tanto, demandan atenciones de mayor especialización técnica. Por este motivo, las necesidades adquieren diferentes matices y, prioritariamente, las necesidades de carácter emocional están demandando cada día mayor atención por parte de los profesionales, esta es una necesidad que no podemos dejar sin atender, ya que las "lesiones psicológicas" producidas por la multitud de situaciones de crisis a las que deben hacer frente las personas que trabajan dentro del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911 deben ser intervenidas, entonces creemos que es necesario la implementación de un modelo de intervención para disminuir los efectos que ocasiona la Fatiga por Compasión en los operadores de llamadas y que afectan su cotidianidad.

Este manual está diseñado como un material para los equipos que realizan la supervisión al personal que brinda el primer apoyo en situaciones de crisis, es decir a los operadores de llamadas. Fue elaborado por Verónica Mosquera y Laura Rivera, de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el marco del Proyecto "Efectos de la fatiga por compasión encontrados en los operadores de llamadas de emergencia (Plan de Intervención desde la teoría cognitiva, para disminuir los efectos encontrados en los trabajadores del Ecu -911 que tengan más de 7 meses en la institución.)", con la supervisión de la Doctora Paulina Barahona.

Para intervenir en situaciones de crisis es necesario recurrir a nuevas formas de organización, ya que los estilos habituales de solución de los problemas no son suficientes para abordar las dificultades que deben enfrentar las personas afectadas. Ello supone considerar perspectivas teóricas que nos ayuden a entender en qué consisten las crisis y cómo organizarnos cuando debemos enfrentarlas como institución o como comunidad.

PRESENTACIÓN DEL
MANUAL DE
INTERVENCIÓN
PARA EL SISTEMA
INTEGRADO DE
SEGURIDAD
ECU-911

El presente manual hace énfasis en el síndrome de fatiga por compasión, el cual se define "como el resultado de un estrés irremediable cuando se ha expuesto la persona a un gran sufrimiento. Es una fuerza excesiva que la persona siente al estar conectada con los sobrevivientes de una tragedia ". (CFR. Rothschild, 2009)

Este manual se enfoca en la intervención eficaz sobre la fatiga por compasión en los operadores de llamadas de emergencia del servicio integrado de seguridad ECU 911, que llevan trabajando en dicha institución, con el objetivo de dar nuevas herramientas que permiten un manejo adecuado del mismo.

Con este propósito la investigación se inicio con la sensibilización acerca del tema de la población del ECU 911, a través de carteleras y entrega de folletos informativos, posteriormente se implementaron talleres donde se indago acerca de los niveles de la fatiga por compasión presentes en los operadores de la llamada de emergencia a través de test con la finalidad de comparar resultados en los diferentes grupos de operadores.

Finalmente se encontraron resultados importantes que nos permitieron la implementación del manual de intervención para disminuir en la alguna medida los efectos encontrados en los operadores de llamadas de emergencia y llegar a conclusiones y recomendaciones pertinentes a la realidad que vive la institución, para mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y que tengan una nueva visión de la labor que realizan

TU INSTITUCIÓN

Ecuador enfrentaba procesos de inseguridad, los índices delictivos mostraban una tendencia creciente, por lo que el Gobierno Nacional de Ecuador con la finalidad de garantizar la seguridad ciudadana con un enfoque integral y atender las demandas de la ciudadanía, bajo la autoridad del Ministerio Coordinador de la Seguridad Ciudadana crea "El Sistema Integrado de Seguridad ECU 911" con el decreto ejecutivo N° 988 expedido el 29 de diciembre del 2011, (MICS, 2014), lo que permitió implementar políticas públicas de seguridad ciudadana, además de hacer cumplir el servicio al buen vivir que se encuentra establecidos en la Constitución del Ecuador, el (decreto N° 988, 2012) determina la implantación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta tecnológica que permita.

- La integración de los servicios de emergencia y el sistema nacional de salud, con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de atención de la ciudadanía.
- El establecimiento del 911 como número único para llamadas de emergencia.
- El Decreto Ejecutivo 031 firmado en Junio de 2013, concede la institucionalidad con independencia administrativa, financiera y operativa al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

De esta manera, el ECU-911 nace como respuesta del Estado ecuatoriano ante la necesidad de contar con tecnología de punta, procesos técnicos y procedimientos actualizados para realizar esfuerzos conjuntos con una visión integral que contemple sectores e instituciones como, Salud, Fuerzas Armadas, Gestión de Riesgos, Justicia, Inteligencia, además de la prevención y participación ciudadana sobre seguridad.



SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU-911

La Policía Nacional, las Fuerzas Armadas, Los Cuerpos de Bomberos de todo el país, la Comisión Nacional de Tránsito, El Ministerio de Salud Pública, El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, la Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias de la ciudadanía han unido esfuerzos para brindar la mejor atención a la ciudadanía



MISIÓN

- Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana. (MICS, 2014)



VISIÓN

- Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.”(MICS, 2014)



MECANISMOS DE ALERTA

El ECU-911 cuenta con varias alternativas para poder reportar las emergencias de los ciudadanos, como son:

<p>TELEFONÍA</p> 	<p>Los Centros ECU 911 tienen la capacidad de recibir llamadas de la ciudadanía y comunicarse internamente por telefonía fija o celular. (Rivera, Heras, & Jimenez, 2013)</p>
<p>BOTONES DE AUXILIO</p> 	<p>Los botones de auxilio generan un despacho inmediato de las unidades de respuesta, incluso sin previa confirmación, Los Centros ECU 911 tienen la capacidad de integrar Sistemas de Botones de Auxilio por medio de conexiones Móviles GPRS y el intercambio de información mediante Web Service. ((UIO), 2013)</p> <p>El ECU-911 cuenta con diferentes botones de auxilio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Botones de Auxilio Fijos: Se encuentran ubicados en instituciones y barrios organizados, el sistema está compuesto por un módulo de transmisión GPRS y 5 botones de auxilio que se distribuyen dentro de las instalaciones. (Rivera, Heras, & Jimenez, 2013) • Botones de Auxilio Móviles: Se encuentra instalado en los dispositivos móviles (celulares), el sistema está compuesto por una aplicación que por medio de transmisión GPRS (Rivera, Heras, & Jimenez, 2013)
<p>CAMARAS</p> 	<p>Las cámaras de video vigilancia son el medio por el cual los Centros ECU 911 realizan el mayor trabajo preventivo de incidentes o emergencias. Los Centros ECU 911 tienen la capacidad de integrar cámaras digitales por medio de conexiones inalámbricas (fibra óptica en su gran mayoría) e inalámbricas (Wi Max, entre o otros); además, se debe destacar que todo video es almacenado por un tiempo máximo de 3 meses dentro de los equipos del Servicio. (Sixto Heras, 2013)</p>

CONDICIONES DE TRABAJO DENTRO DE LA INSTITUCIÓN

ÁREA DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Evaluador de Llamadas de Emergencia: Es la persona encargada de recibir, categorizar, indagar y evaluar, en base a los procedimientos y guías de indagación previamente establecidas, cualquier llamada de Emergencia o No Emergencia al Centro ECU 911. (Sixto Heras, 2013)

Supervisor de Llamadas de Emergencia: Es la persona encargada de dirigir, organizar, coordinar y controlar al personal de Evaluadores de Llamada de Emergencia, además de brindarles el soporte y asesoría para el tratamiento adecuado de cualquier llamada de Emergencia o No Emergencia al Centro ECU 911. (Sixto Heras, 2013)

ÁREA DE EVALUACIÓN DE VIDEO VIGILANCIA

Evaluador de Video Vigilancia de Emergencia: Es la persona encargada de monitorear, detectar y dar seguimiento, en base a los procedimientos establecidos, a cualquier situación que pueda culminar o no en un incidente o emergencia en todos los lugares donde existan instaladas cámaras articuladas al Servicio Integrado de Seguridad.

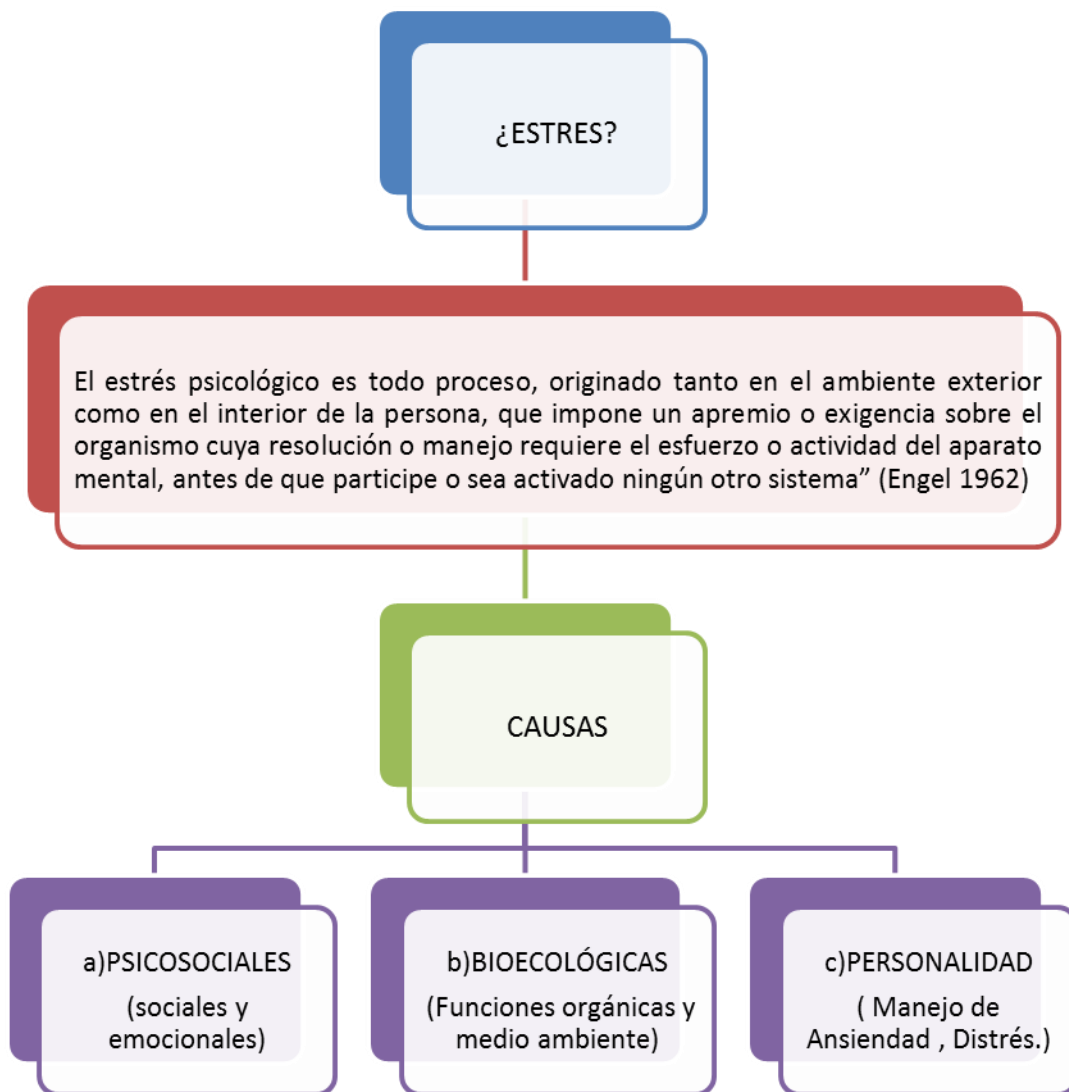
Supervisor de Video Vigilancia de Emergencia: Es la persona encargada de dirigir, organizar, coordinar y controlar al personal de Evaluadores de Video Vigilancia de Emergencia, además de brindarles el soporte y asesoría para el tratamiento adecuado de cualquier situación que pueda culminar o no en un incidente o emergencia en todos los lugares donde existan instaladas cámaras.

ÁREA DE DESPACHO DE EMERGENCIA

El área de Despacho de Emergencia es la encargada de brindar el soporte, coordinar la asistencia y dar el seguimiento a los incidentes y emergencias reportados por el área de Evaluación de Llamadas de Emergencia y el área de Evaluación de Video Vigilancia de Emergencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (Sixto Heras, 2013)

¿POR QUÉ LA ACTIVIDAD DE OPERADORES DE LLAMADAS NOS AFECTA?

Los operadores de llamadas son personas que tienen contacto en constante con el sufrimiento de los demás, esta profesión dedica todo el tiempo a brindar ayuda en una emergencia por lo cual a menudo supone escuchar historias dolorosas y estresantes. Los alertantes muchas veces traen a los operadores de llamadas sus esperanzas, temores, ansiedades e historias, y por ello la angustia y el estrés son factores que están presentes dentro del ámbito laboral de las personas que atienden las llamadas de emergencia.



Estrés que se puede presentar dentro del ECU-911

ESTRES LABORAL

Un estresor laboral se percibe como la situación o condición en el trabajo que exige por parte del empleado una particular respuesta de adaptación.

El estresor depende de múltiples factores como la manera en que la persona percibe la situación, la vulnerabilidad del sujeto. (Martinez&Jimenez , 2012)

ESTRÉS EN EL CALL CENTER

Usualmente las personas que trabajan en el cuidado y atención de otras personas suelen presentar un proceso progresivo de desgaste emocional y físico al sentir que no tiene la recompensa adecuada ni el apoyo social proporcional a sus esfuerzos.

En el caso de trabajadores de *Call Center* el estrés laboral presenta características correspondientes en gran medida al desgaste emocional, con sentimientos de incompetencia, frustración y baja autoestima, de manera que es frecuente que las alteraciones por ansiedad y angustia se desarrollen junto a síntomas depresivos, conformando un trastorno de tipo ansioso depresivo mixto. (Colica,2009)



Sabías que...

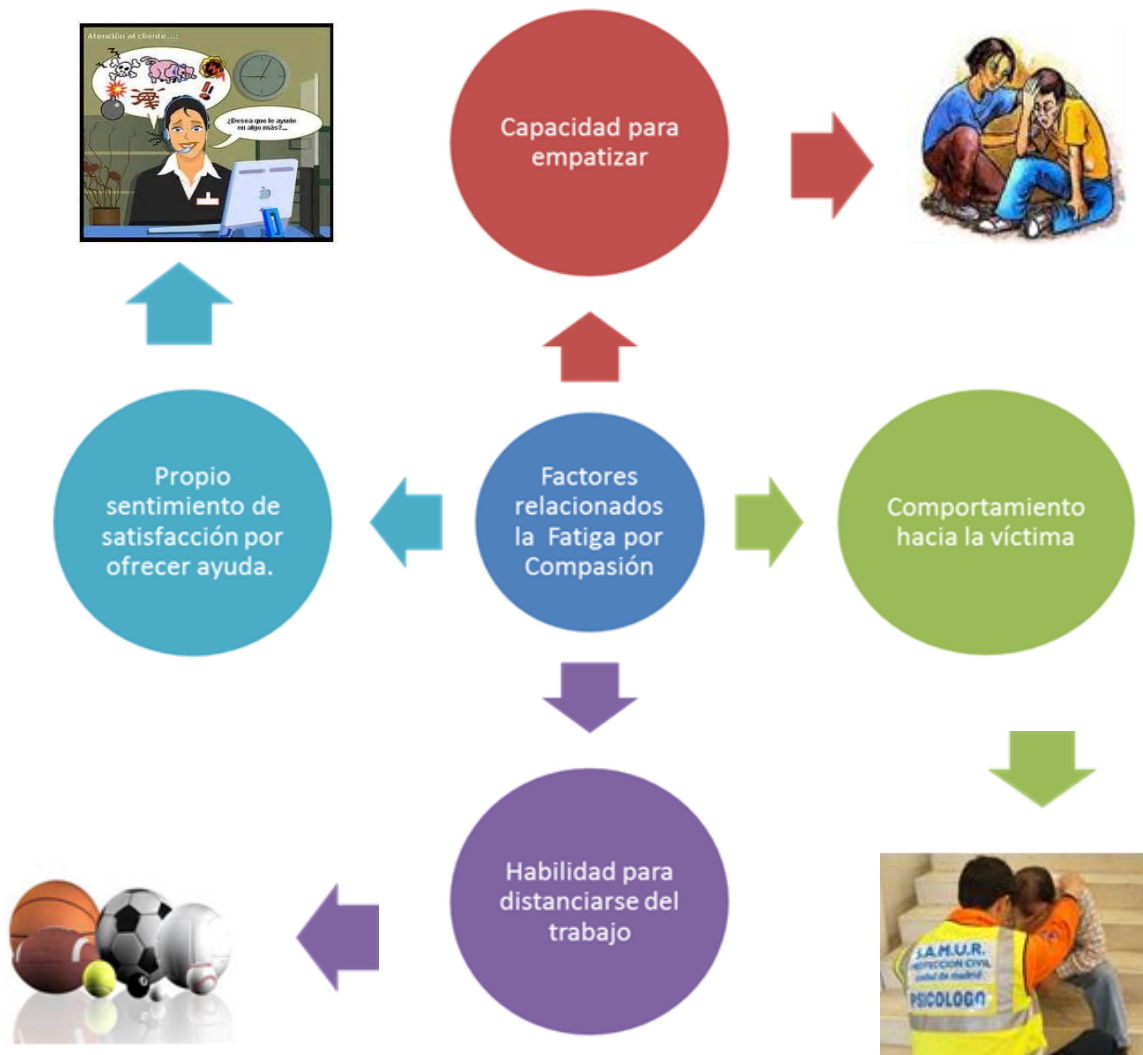
Una de las consecuencias del estrés que viven las personas que trabajan con llamadas de emergencias, es la **FATIGA POR COMPASIÓN**, por el desgaste emocional que enfrentan al estar en contacto con el sufrimiento de los otros, es por ello que el trabajo en el call center 911, expone a sus trabajadores a presentar este tipo de estrés involuntario.



¿QUÉ ES LA FATIGA POR COMPASIÓN?

En el campo del estudio del trauma se ha desarrollado el concepto de Fatiga por compasión que hace referencia a la tensión traumática secundaria, o lo que es lo mismo, el costo de preocuparse por los otros o por su dolor emocional" (Figley, 1982).

Dentro del ámbito psicológico, hay algunas definiciones sobre la fatiga por compasión, puesto que es un término que se relaciona con el estrés y tiene consecuencias perjudiciales para la salud emocional de las personas, en especial para aquellos que dedican la mayor parte de su tiempo al cuidado de otros, donde existen factores de riesgo que son perjudiciales para la salud en su vertiente psíquica y social.



Síntomas de la fatiga por compasión

- La Fatiga por Compasión (o también denominada Desgaste por Empatía)
- son las emociones y conductas naturales resultantes de enterarse de un evento doloroso y/o traumático experimentado por "otro", otra persona significativa. (Galeano, 2011)

La excitación.

- Se refiere a problemas de sueño, irritabilidad o estallidos de ira, e hipervigilancia.

La evitación

- Se refiere el deseo de no querer volver al lugar donde hay pensamientos, sentimientos y conversaciones asociadas con el dolor del paciente y el sufrimiento.

La reexperimentación

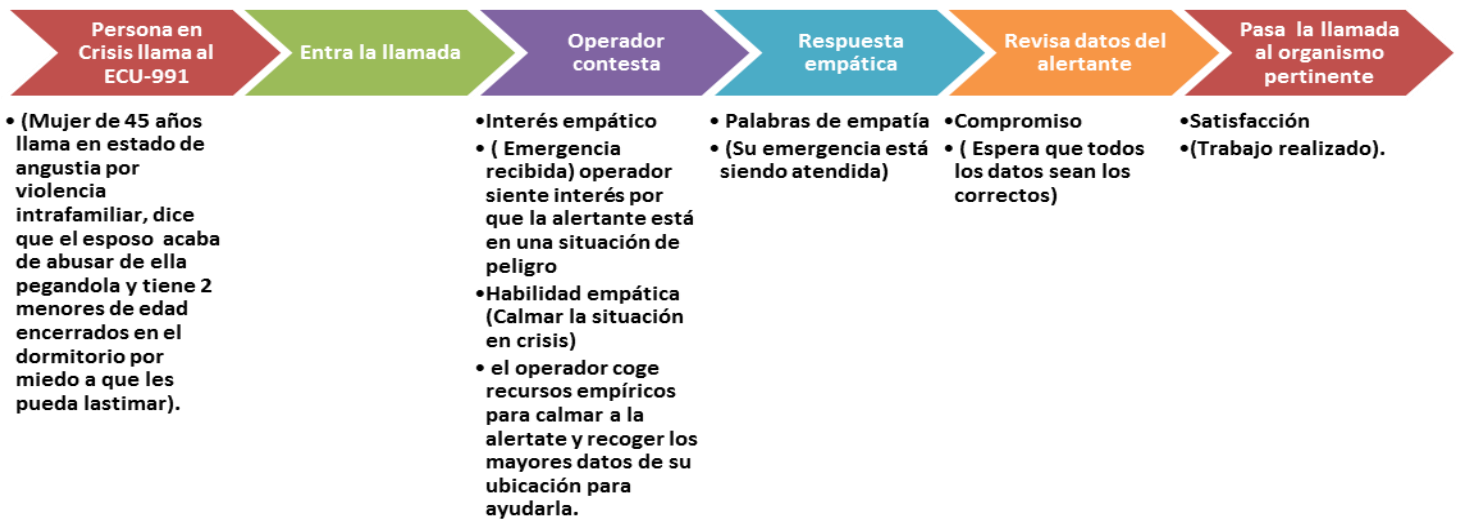
- Son pensamientos o sueños intrusivos, y distres psicológico o fisiológico en respuesta a los recuerdos del trabajo con los moribundos (Llerena)

¡ES IMPORTANTE SABER!

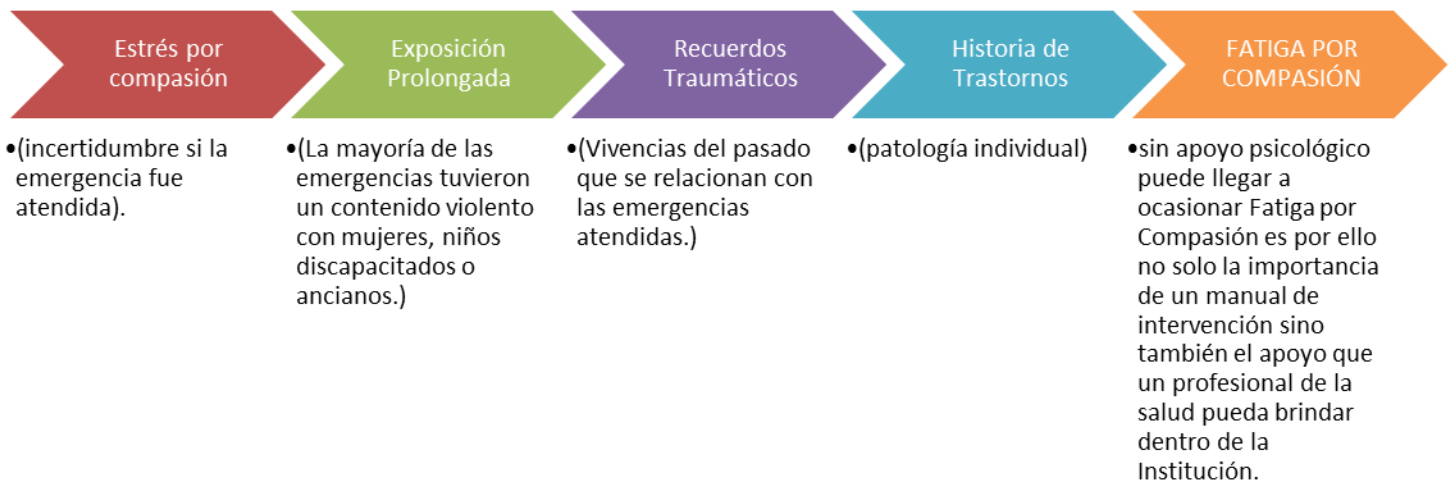
La Fatiga por Compasión es un estado de aparición abrupta y aguda, y se la puede considerar más una manifestación que una patología (Galeano, 2011), por lo tanto el impacto síquico que ocasiona la fatiga por compasión en las personas que están en constante contacto con el dolor y sufrimiento de los otros, avisa, imperativamente, que es necesario realizar cambios importantes.

PROCEDIMIENTO DE UNA LLAMADA QUE OCASIONA FATIGA POR COMPASIÓN.

En el siguiente modelo se explica cómo es el recorrido de un evento que puede llegar a transformarse en un suceso estresante el cual padece las personas que trabajan ayudando a pacientes o a individuos que se encuentren en peligro, en este caso podemos poner a los operadores de llamadas contestando la emergencia y siguiendo el procedimiento del ECU-911 hasta terminar su labor como operador.



Si bien es cierto el trabajo del operador terminaría hasta remitir la llamada al organismo pertinente pero cuando la emergencia tiene un contenido violento o similitudes con acontecimientos de nuestro pasado hay factores que se producen después de remitir dicha llamada como lo veremos en el siguiente cuadro.



¿CÓMO PUEDO ENFRENTAR LA FATIGA POR COMPASIÓN?

En este capítulo abordaremos intervenciones viables para enfrentar y disminuir la Fatiga por Compasión de acuerdo a las crisis que se puedan presentar dentro del trabajo. (PRUEBA ESCALA DE VIDA PROFESIONAL).

Los operadores de emergencia del 911, que aparentemente permanecen calmados y sin expresar emociones mientras reciben una, son igualmente vulnerables a sufrir Fatiga por Compasión.

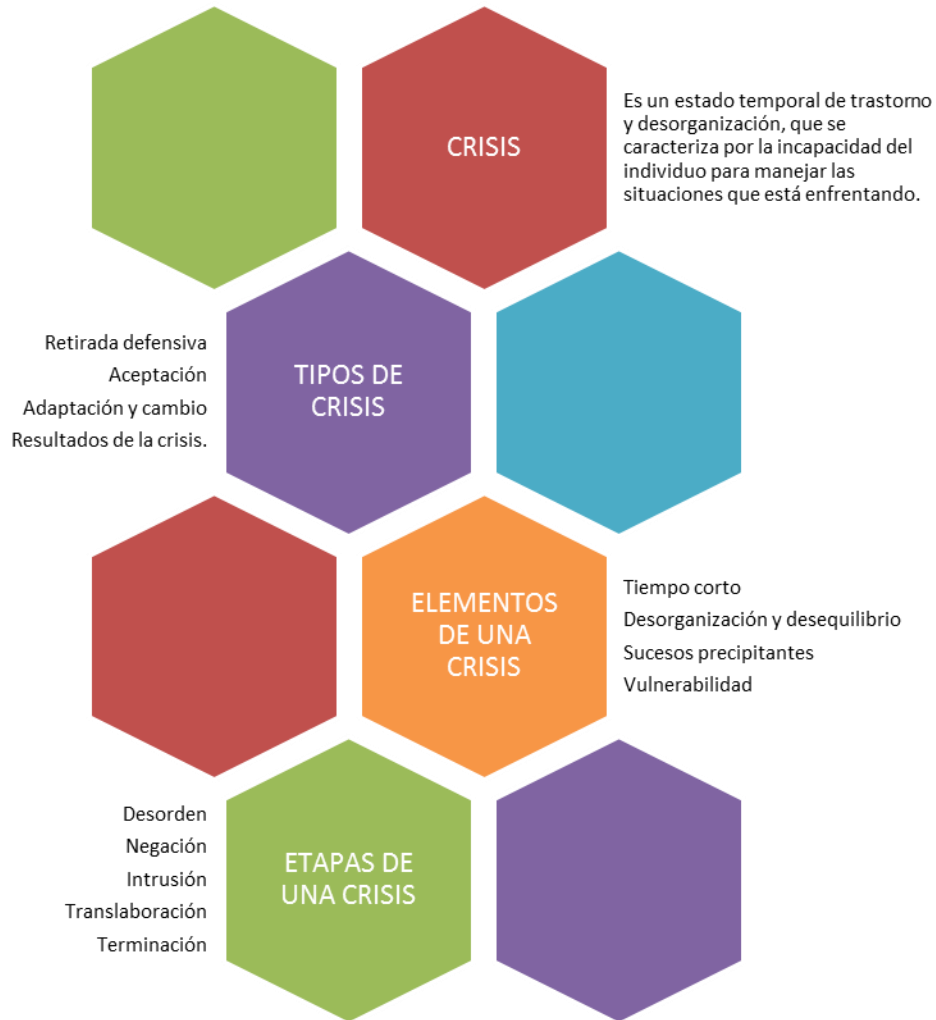
De acuerdo a la reciente investigación, hecha por las autoras se evidencia que hombres y mujeres operadores de las emergencias del 911 deben escuchar los sonidos más atroces que uno pueda imaginarse: los gemidos angustiantes de víctimas de disparos, las palabras finales de alguien a quien no pueden convencer de no suicidarse; los últimos pensamientos de las personas atrapadas entre los escombros, o las voces de niños y mujeres que sufren algún tipo de violencia. Estas personas están expuestas a eventos estresantes pero nadie piensa que también puede ser traumatizante.

Aun así, el estrés causado por sus experiencias algunas veces no ha sido considerado traumatizante porque los operadores no se movieron de sus puestos de trabajo, es por ello que las autoras en coordinación con la Facultad de Psicología de la Universidad Católica del Ecuador han hecho un estudio en el que se midió el impacto psicológico de las crisis que los operadores experimentan desde lejos, lo cual permitió realizar este manual de intervención para los operadores de llamadas del ECU-911.

¿Cómo intervenir en una crisis o situación de emergencia?

Para poder intervenir en una crisis o poder ayudar a las personas que están sufriendo algún tipo de angustia o malestar es importante conocer que es una crisis y cuáles son sus manifestaciones.





¿Qué es intervención en crisis?

La intervención en crisis, implica estar en contacto con personas afectadas por situaciones que generan un alto impacto emocional. (Arón, Llanos, Chía, & Salgado, pág. 63) Esto, inevitablemente, conlleva una gran tensión y sobrecarga para las personas que se desempeñan en profesiones que los expone a importantes riesgos emocionales.

Es muy importante que las personas encargadas de intervenir ante una crisis dentro del Ecu-911, ya sea con su labor de atender llamadas o supervisando a los operadores de llamadas, debe reconocerse como un operador social que trabaja con equipos en riesgo, quien además de dar "un guía que permitan amortiguar el efecto nocivo y contaminante" del trabajo como colaborador.

¿Qué es lo que se debe hacer para combatir la Fatiga por Compasión?

A continuación se mencionan algunos de los cuidados que debería tener el operador de llamada como de video para disminuir los efectos de la fatiga por Compasión.

Registro oportuno de los signos de estrés o malestar	Conocer nuestro cuerpo, Ello supone, darse cuenta cuándo debemos descansar, cuándo debemos ir al baño, cuando debemos atender a dolores por una posición incómoda, cuando estamos preocupados o molestos ante una situación laboral.
Espacios de soporte emocional dentro del trabajo	Compartir con los compañeros de trabajo el fuerte impacto y la sobrecarga emocional que provoca el contacto con los contenidos propios de las crisis.
Mantener contacto frecuente con redes de amigos y familiares que estén fuera del trabajo	Tener espacios adicionales propios de la vida privada, como son la pareja, la familia o los amigos.
Espacios recreativos	Espacios de distracción a través de actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo tales como recreación, pasatiempos, actividades artísticas o deportes.
Apoyo de la institución para la formación continua	Como una alternativa que favorece el desarrollo profesional y también la generación de una comunidad de ideas en relación a los problemas que deben enfrentarse.

Fuente: (Arón, Llanos, Chía, & Salgado)

¿Qué es lo que se debe hacer para enfrentar una Crisis?

En una intervención en crisis según Slaikeu hay que realizar ciertos objetivos que nos ayuden a disminuir el estado de shock en que puede estar un operador de llamadas al escuchar emergencia. Un operador de video vigilancia al observar el incidente o a su vez el supervisor encargado del grupo de trabajo.

APOYO + ESCUCHA + ORIENTACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el contacto psicológico. 2. Examinar las dimensiones del problema. 3. Analizar posibles soluciones. 4. Ayudar a ejecutar la acción concreta. 5. Seguimiento.
Fuente: (Slaikeu, 1999)

¿Qué es lo que se debe hacer para enfrentar una crisis con mis compañeros?

OBJETIVOS	INTERVENCIONES
<p>1. Realizar contacto con la persona que se encuentra en sufriendo una crisis o presenta síntomas de Fatiga por Compasión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la catarsis, quiere decir ayudar al operador a que pueda hablar de lo que le está pasando. <p>El sujeto que atraviesa una crisis necesita desahogar sus sentimientos y la mejor manera de hacerlo es hablando. Por lo cual necesita a alguien que lo escuche. Esto se logra por medio de dos aspectos:</p> <p>a. Escuchar empáticamente</p> <p>Escuchar empáticamente conlleva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar imparcialmente: sin prejuicios, no anticipar ningún juicio de valor • Escuchar completamente: Todo el argumento es importante por ello hay que escuchar con atención total. • Escuchar pacientemente: recordar que quien habla ha sufrido un evento traumático, se encuentra en crisis, si pudiera hablar con conciencia, con fluidez y acertadamente, posiblemente no requeriría la intervención en crisis. • Escuchar interesadamente: expresar interés con la expresión corporal, o con un reflejo o parafraseo. Es decir darle toda la importancia al relato de quien habla. <p>b. Solidarizarse silenciosamente</p> <p>El silencio es parte de una crisis, lo que demuestra es que el sujeto no está preparado para abordar el tema de la crisis que está padeciendo, es importante que la persona que va a trabajar con este sujeto sea sensible a su dolor, por medio de algún gesto más que por palabras. Es importante no apresurar ni exigir una respuesta ya que hay un proceso natural de desahogo, y este se puede propiciar por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preguntar oportunamente: hacer una pregunta motivadora en un momento oportuno; esta pregunta debe ser corta, objetiva y motivadora. • Preguntar sabiamente: debe abrir el mundo afectivo del afectado para que éste pueda expresar sus sentimientos. • Re enmarcar la conducta Mostrarle que sus reacciones fueron normales y naturales ante la magnitud de los acontecimientos, cualquier otra persona en su misma situación habría hecho lo mismo.
<p>2. Examinar las dimensiones del problema</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar las fortalezas y limitaciones del operador de llamadas • Evaluar el impacto y la reacción del operador de llamadas en una crisis. • Ayudar a la persona a concretar su futuro inmediato.
<p>3. Analizar posibles soluciones</p>	<p>Comunicar esperanza</p> <p>Lograr que la persona afectada mire hacia adelante. Es importante mostrarle que, es parte de su trabajo sobrellevar pérdidas, además darle soporte emocional ayudara a que el operador pueda tolerar la crisis.</p> <p>La motivación es un factor primordial para reforzar su valor y fortaleza para salir adelante después de la crisis que ha vivido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer lo que se ha hecho hasta ahora • Implementar técnicas de solución de problemas.

<p>4. Ayudar a ejecutar pasos concretos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la orientación La orientación motivacional, en términos de solidaridad, empatía y esperanza, es imprescindible. • Reconstruir relaciones La desestructuración de las relaciones sociales lleva a los operadores a sentirse asilados, sin amigos, perdidos. Es importante ayudarles a reconstruir relaciones, buscando nuevos amigos, nuevos grupos sociales. El entrar en contacto con otras personas que sufrieron la misma experiencia que ellos, les dará la convicción de que no son los únicos que viven experiencias traumáticas.
<p>5. Seguimiento</p>	<p>Evaluar si se cumplieron las metas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar apoyo • Crear un enlace con otras fuentes de asistencia <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el progreso • Prestar atención especial a los casos crónicos <p>Cuando una persona presenta cualquiera de los síntomas iniciales después de seis meses de los ocurrido.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando se constata la prolongación de la crisis • Cuando las actitudes extrañas de una persona pasan a ser habituales • Cuando hay alto riesgo de suicidio.

Fuente: Villalobos Alejandra, REVISTA MEDICA DE COSTA RICA Y CENTROAMERICA LXVI (587) 5-13; 2009

La meta de la intervención en crisis es recuperar el nivel de funcionamiento que tenía la persona antes de enfrentar una crisis

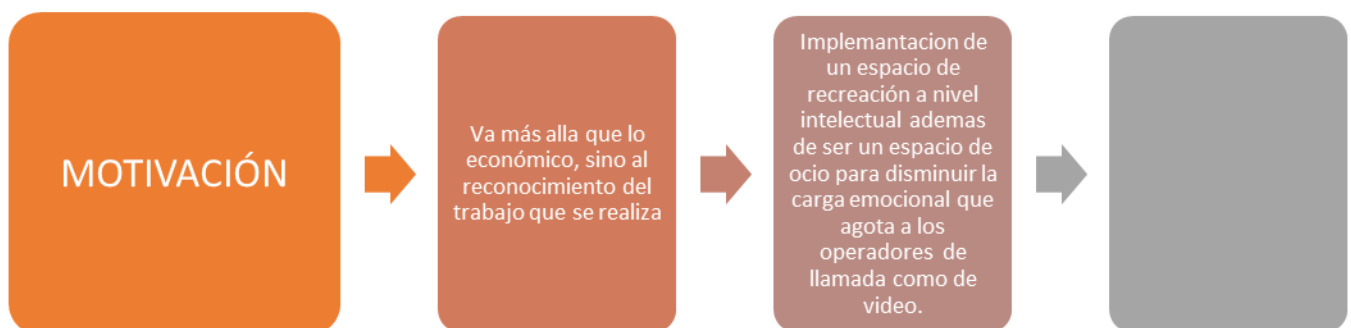
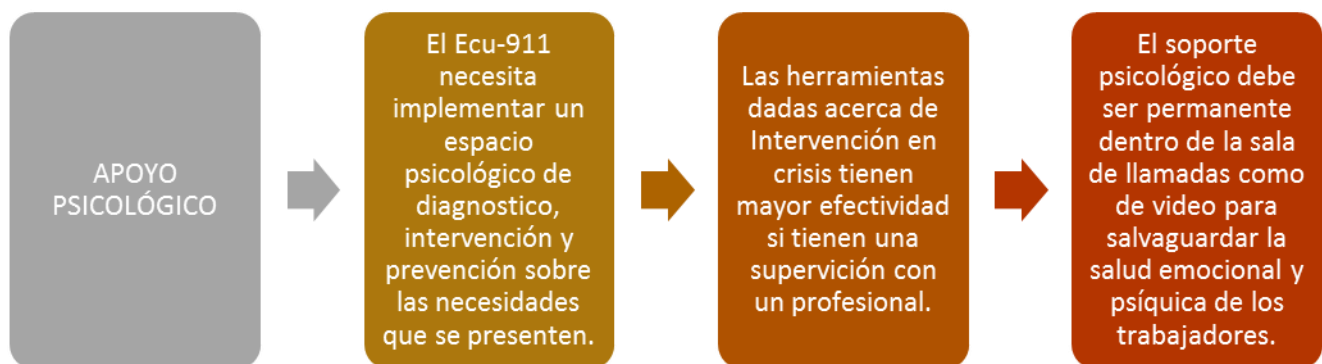


¿Qué debe hacer la Institución para enfrentar la Fatiga por compasión?

La Institución debe tomar medidas que beneficien no solo a los operadores de llamadas sino también que ayude a fortalecer la cooperación entre supervisores y operadores tanto de llamadas como de video, entendiendo que el trabajo que realizan demanda.

- Apoyo y soporte psicológico
- Motivación
- Escucha
- Capacitación

A continuación mencionaremos soluciones viables para que la intervención en crisis así como la disminución de la fatiga por compasión sea una realidad dentro del Sistema de Seguridad ECU-911.





Bibliografía

- Arón, A., Llanos, T., Chía, E., & Salgado, R. (s.f.). *Proyecto FONDEF Intervención en Crisis*. 67.
- Engel, G.L. (1962). *Psychological Development in Health and Disease*. Philadelphia: Saunders.
- MICS, M. C. (2014). *Seguridad Integral, Plan y Agendas ECU 911*. Quito: El Telegrafo.
- Rebelo, J. M. (s.f.). *Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis*. 133.
- Rivera, C., Heras, S., & Jimenez, J. C. (2013). *Sistemas de Atención y despacho de Llamadas*. 188.
- Sixto Heras, C. R. (2013). *Departamento Nacional Académico para Emergencias. Manual de Inducción Ecu-911*, 15.