



PARA DISTRIBUCION INMEDIATA

15 de octubre 2020

Contacto: Amara Suarez  
DCFS Oficina de Asuntos Publicos  
publicaffairs@dcfs.lacounty.gov

**\*\*COMUNICADO DE PRENSA\*\***

## La preparación para desastres impulsa al DCFS a actualizar Sistema telefónico de línea directa de protección infantil a tecnología basada en la nube

En el sur de California, octubre denota el mes durante el cual el Departamento de Servicios para Niños y Familias (DCFS) y otras organizaciones se preparan para el grande o the "Big One."

La preparación para terremotos es una necesidad para garantizar la preservación de la vida, la propiedad y el medio ambiente frente a un terremoto a gran escala, la región también debe prepararse para otros tipos de desastres naturales provocados por el hombre o, como hemos aprendido recientemente, la posibilidad de futuras pandemias de salud.

Con ese fin, el departamento ha actualizado su sistema telefónico analógico Child Protection Hotline (CPH) a Amazon Connect, un producto de Amazon Web Services. Amazon Connect es un sistema seguro basado en la nube que agiliza las funciones del centro de llamadas y permite que la fuerza de trabajo de la línea directa del departamento atienda llamadas de forma remota. DCFS es la primera agencia de bienestar infantil en la nación en implementar Amazon Connect en esta capacidad.

"La línea directa de protección infantil es donde comienza la evaluación de la seguridad de los niños y es esencial que continúe funcionando después de un terremoto o desastre importante", dijo el director Bobby D. Cagle.

"Este sistema telefónico actualizado mitiga el impacto de lo que podemos esperar después de un desastre natural y promete la continuidad de los servicios para asegurar que las acusaciones de abuso y negligencia infantil aún puedan ser reportadas", agregó.

El año pasado, la línea directa de protección infantil recibió más de 200,000 llamadas y, en los últimos 10 años, hasta el inicio de la pandemia de coronavirus, habían experimentado un aumento del 20 por ciento en el número de llamadas.

CONT.



Antes de la pandemia, el centro de llamadas recibió hasta 21,000 informes de abuso y negligencia infantil en un mes. Durante las horas pico, se registrarían hasta 100 miembros del personal, recibiendo hasta 120 llamadas telefónicas consecutivas por hora, cada una con una duración de hasta 20 minutos.

Reconociendo la necesidad de un sistema telefónico más moderno que pudiera acomodar el volumen de llamadas y permitiría al personal trabajar fuera del sitio en caso de que el centro de llamadas tuviera que ser evacuado o fuera inaccesible debido a daños estructurales, el departamento comenzó su exploración de un sistema basado en la nube hace más de tres años.

El lanzamiento de Amazon Connect a mediados de julio coincidió con la necesidad provocada por la pandemia de que el personal trabajara de forma remota. La infraestructura basada en la nube del sistema está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y es accesible desde cualquier lugar con conexión a Internet, lo que permite al personal trabajar desde su casa o desde otras oficinas del DCFS.

En el caso de una evacuación, provocada por un desastre natural o de otro tipo, el sistema basado en la nube de Amazon proporciona una ruta alternativa a Internet. De ese modo, brinda continuidad comercial para el servicio crítico de la línea directa.

Para protegerse contra la amenaza de una pérdida generalizada de conectividad a Internet, el departamento también mantendrá un banco de teléfonos para uso de emergencia.

En un condado de 10 millones de habitantes, DCFS depende de que los miembros de la comunidad estén atentos y vigilantes para garantizar que los niños permanezcan seguros en casa. Los informantes obligatorios pueden hacer un informe electrónico de abuso infantil en <https://mandreptla.org/cars.web/>. Las sospechas de abuso o negligencia infantil también se pueden informar al CPH las 24 horas del día, los siete días de la semana, al 800-540-4000.

####

### Acerca del Departamento de Servicios para Niños y Familias del Condado de Los Ángeles (DCFS)

El Departamento de Servicios para Niños y Familias de Los Ángeles (DCFS) promueve la seguridad y el bienestar de los niños al asociarse con comunidades para fortalecer a las familias, mantener a los niños en casa siempre que sea posible y conectarlos con hogares estables y amorosos en momentos de necesidad. Como la agencia de servicios de protección infantil más grande del país, el DCFS es responsable de garantizar la seguridad de más de dos millones de niños en 88 ciudades diversas del Condado de Los Ángeles. Establecido en 1984 para mantener a los niños seguros y apoyar a las familias en crisis, es uno de los 35 departamentos del Condado de Los Ángeles gobernados por la Junta de Supervisores de cinco miembros con casi 9,000 empleados en 20 oficinas regionales, oficinas especializadas y administración que cubren una amplia gama de servicios y programas. El departamento está dirigido por el Director Bobby D. Cagle, un ex niño adoptivo y trabajador social de toda la vida. Para más información visite <http://dcfs.lacounty.gov>.