



Ciudad Segura

PROGRAMA ESTUDIOS DE LA CIUDAD FLACSO - ECUADOR

NÚMEROS DE EMERGENCIA

Pida auxilio, reciba ayuda

Jaime Erazo Espinosa

Entre el 074 para ayuda en carretera en México y el 911 para todo tipo de emergencias en Ecuador, encontramos entre varios, o el 110 de la Policía Nacional de Bolivia que es el mismo de la Policía Nacional Civil de Guatemala, o los 107 y 117 que respectivamente corresponden al Sistema de Atención Médica Urgente (Samu) de Perú y al Servicio Médico de Emergencia (Same) de Argentina, o finalmente los 112 y 123 que funcionan como líneas únicas de emergencias tanto en la Unión Europea como en Colombia país en el cual se lo denomina Número Único de Seguridad y Emergencias (Nuse). Todos estos muy particulares números, son parte de los, hace ya mucho tiempo implementados, Sistemas o Centrales Únicas o Integradas de Seguridad, las cuales a su vez componen conjuntos institucionales de atención que, en primera instancia, están dotados de modernas y variadas tecnologías e infraestructuras de información y comunicación. En segunda, cuentan con personal entrenado para no sólo recepcionar las "llamadas de auxilio" demandadas por la comunidad; sino para responder planificada, enfocada, efectiva y prontamente; y para gestionar resoluciones y oportunas intervenciones. Y en tercera instancia, operan con dinámica y sin interrupción durante las veinticuatro horas de todos los días del año.



www.emsegundod-gob.ec

Una buena parte de los países en el mundo tienen, ya sea porque han atendido disposiciones o requerimientos internacionales o porque han desarrollado sus propias acciones públicas de atención, respectivos números de emergencia. Tenerlos les exige a los Estados y gobiernos, permanentes procesos de creación, evaluación, mejoramiento y subordinación de estos servicios a las siempre nuevas modalidades de emergencia y protección, por esto, en el subsector elemental de cualquier Sistema o Central, todo número al ser activado por llamada telefónica, radio-comunicación u otro medio, debe garantizar, facilitar y proporcionar el acceso rápido de la ciudadanía a una respuesta adecuada de los servicios integrados –coordinados y concentrados– de seguridad.

Las respuestas de los agentes de atención a las llamadas dependen del uso debido o indebido de los números, sin embargo, por principios de todo Sistema Único: toda llamada es una emergencia y sin excepción debe ser atendida, y ningún evento es banalizado y sin excepción se indagan y confirman sus datos. Si la llamada, en efecto, es debida, el proceso se inicia con una "solicitud de ayuda", y luego continúa con diversos manifestos, por ejemplo, atendiendo urgencias (con procesos curativos) o atendiendo consultas sobre catástrofes naturales (promoviendo la prevención de siniestros), también informando sobre operativos policiales o sobre los modos de auxilio en días comunes, fines de semana y durante los feriados.

Si la llamada es indebida desencadena una secuencia de pérdidas y desgastes: de la confianza del agente de atención para empezar; de los recursos económicos (costos), tecnológicos (funcionamiento) y de operación (movilización); y del valor simbólico-alternativo que tiene el Sistema Único en el imaginario de la población. Pero aún sabiendo esto, los porcentajes estadísticos por "mal uso" del servicio, a lo largo del tiempo, son altos: 40% de cien mil llamadas mensuales para el Sistema de Quito en 2003; 70% de diez mil para Mendoza en 2008; 65% de ciento diecisiete mil para México en 2009; etc. Corregir el mal uso de los números de emergencia es alentar la creación y aplicación de Ordenanzas Municipales y otros mecanismos que, de un lado establezcan estrategias disuasivas (grabación del mensaje recibido, identificación del número telefónico emisor o del infractor propiamente, etc.), y de otro lado sanciones pecuniarias y efectivas (reversión o suspensión parcial o definitiva del servicio telefónico; multas económicas de acuerdo a la reincidencia; prestación de servicios por parte del infractor a la comunidad; arrestos; etc.).

Para terminar, vale señalar que tanto la integralidad de los Sistemas o Centrales Únicas (gestión operativa) como la especificidad de sus componentes (diversos) y sistemas tecnológicos incorporados (disponibles), se evalúan periódicamente según estandarizados protocolos internacionales. Estos exámenes diagnostican la actualidad del servicio y planifican en prospectiva acciones de prevención, disuasión, reacción o represión. Así entonces, los debates sobre ampliación de cobertura, monitoreo permanente de la problemática urbana relacionada con la (in)seguridad, vías de reporte y enlaces de emergencias, interconexión e intercambio de información institucional, etc., nos deben interesar como ciudadanos en sentido general y como investigadores de la ciudad en sentido particular; y no sólo por la discusión posterior al examen, sino por la importancia de los Sistemas Únicos en la generación y contención de muy valiosa información sobre la ciudad.

EDITORIAL
Página 1

ENTREVISTA
La coordinación de las instituciones da un giro positivo a las emergencias en Quito
Patricio Estrella
Página 2

Central Metropolitana de Atención Ciudadana
Patricia Santillán
Página 10

INTERNACIONAL
Bajan las llamadas falsas y sube la efectividad en Mendoza
Noemí López
Página 3

TEMA CENTRAL
Números de emergencia: una alternativa efectiva para la seguridad y el bienestar de los ciudadanos
Lorena Flórez Holguín
Página 4

MEDIOS
Números de emergencia en la ciudad
Rosa Enríquez Loaiza
Página 12

COMPARANDO
Página 9

POLÍTICA PÚBLICA
Centrales de atención de emergencia
Alfredo Santillán
Página 11

SUGERENCIAS
Página 11

CORTOS
Página 3

Números de emergencia en la ciudad

Rosa Enríquez Loaiza

A la postre, una magnitud preocupante de llamadas falsas pueden ser la diferencia entre una comunidad solidaria y preparada para situaciones emergentes frente a una comunidad castrada e inútil.



La vida actual está cargada de vicisitudes y riesgos que, combinados, son con seguridad un caldo del cultivo donde anida la complejidad y el caos. De pronto, un hecho emergente puede desatar una cadena de acontecimientos cuyos efectos pueden alcanzar la dimensión del desastre. Ante la complejidad y el caos, es pertinente, entre otros factores, considerar uno que procure prevenir, atender y reducir el daño lo máximo posible. El 911 puede entenderse como la posibilidad de respuesta ante lo imprevisible: debe estar preparado para todo, incluso para la llamada falsa.

Es un hecho claro que los números y servicios de emergencia han cambiado la dinámica de auxilio en la ciudad y la comunidad, especialmente con los nuevos equipos tecnológicos que han podido integrarse satisfactoriamente. La implementación de equipos celulares, líneas telefónicas con aproximadamente 30 canales, tecnología VO-IP para transferir llamadas a otros cantones, o tecnología GPS para localizar en un mapa electrónico a los patrulleros en distintas zonas de la ciudad son parte de esa innovación que dispone la comunidad para su seguridad.

Sin embargo, en el seguimiento que hacen los diarios *El Comercio*, *El Universo* y *Hoy* a estos números de emergencia, se ha encontrado que aproximadamente el 80% de las llamadas son falsas. El 911 del Distrito Metropolitano de Quito recibe un promedio mensual de 15 000 llamadas de mal uso.

La mayoría de las llamadas, según las noticias, provienen de niños, quienes se dedican a lanzar insultos para divertirse. Esto se incrementa en época de vacaciones, pues entonces los niños disponen de mayor tiempo libre y se aburren en casa. Las siguientes llamadas pertenecen a hombres y mujeres que llaman a insultar, conversar o hacer propuestas de tipo sexual.

Una persona que hace mal uso de los números de emergencia queda en el registro de la central de emergencias. Después de 50 llamadas falsas, el número telefónico queda bloqueado. Ante eso, las autoridades piden seriedad en el uso de las llamadas, pues, si el número está bloqueado, no se podrá establecer comunicación en un caso cierto y por ende la asistencia no se realizará.

Las centrales de recepción de llamadas de emergencia tanto del 911 —perteneciente a los Bomberos— como del 101

—de la Policía Nacional—, cuentan con equipos que permiten detectar el origen de la llamada, así como del dueño de la línea y su dirección domiciliaria. Sin embargo, es difícil detectar al responsable cuando se llama desde un celular. Es por esta razón que se ha propuesto la creación de una ordenanza cuyo fin sea disminuir las llamadas de insultos o de mal uso al número de emergencia y se establezca el cobro de una multa.

La diferencia entre una llamada que demanda atención a una emergencia y una llamada falsa tiene profundas implicaciones: desperdicio de recursos económicos, desgaste de una alternativa ciudadana, creciente actitud de desconfianza de quienes atienden el número de emergencia, etc. A la postre, una magnitud preocupante de llamadas falsas pueden ser la diferencia entre una comunidad solidaria y preparada para situaciones emergentes frente a una comunidad castrada e inútil.

Quizá estas manifestaciones constituyan un momento prematuro e infantil de la cultura ciudadana en el ámbito de la emergencia. Probablemente el vacío más grande lo encontramos no en la implementación del sistema del 911, su apoyo tecnológico, la complejidad de la red de auxilio, las especializaciones y la ética, sino en la necesidad de preparar de mejor manera a la ciudadanía. Esto del trato a la emergencia sin duda tiene dos puntas, una de las cuales está suelta.

Una segunda manifestación de llamadas de emergencia señala, según los diarios mencionados, la realidad del uso de los números de emergencia en otras ciudades para atender situaciones emergentes o catástrofes derivadas del comportamiento de la naturaleza. Así, inundaciones, erupciones volcánicas o agujeros son parte de la dinámica comunitaria que requiere información a través de números de emergencia. La comunidad necesita informarse acerca de los lugares donde se puede recibir ayuda para refugio, albergue, medicinas, evacuación, alimentación, donaciones y otros, así como información para conocer la evolución del fenómeno natural. En estas situaciones, se evidencia un buen uso de números para atender emergencias.

Finalmente, un tercer tipo de uso, muy frecuente de los números de emergencia en la ciudad, es el de información sobre operativos policiales y de auxilio médico o mecánico en las carreteras durante los feriados. A estos números se suma a labor de instituciones como las prefecturas, el Ministerio de Obras Públicas, la Secretaría de Gestión de Riesgos y la Policía Nacional, quienes también informan a la comunidad sobre deslaves o trabajos en las vías.

Para los diferentes diarios señalados, es primordial informar a la comunidad acerca de cuáles son los números específicos de cada institución de seguridad y emergencia, así como la labor que cumple cada una de ellas y las dificultades que policías, paramédicos y bomberos deben enfrenar en el día a día.



ISSN: 1390-504X

Director FLACSO: Adrián Bonilla • Coordinador del Programa Estudios de la Ciudad: Ramiro Rojas
 Coordinador del boletín: Jaime Erazo Espinosa • Tema central: Lorena Flórez Holguín
 Colaboradores: Noemí López, Gabriela Navas, Rosa Enríquez Loaiza
 Edición: Andrés Landázuri • Diseño: Antonio Mena • Impresión: Ekseption

Flacso Sede Ecuador: La Pradera E7-174 y Diego de Almagro • PBX: (593-2)3238888
 ciudadsegura@flacso.org.ec • <http://www.flacso.org.ec/html/boletinciadadsegura.html> • Quito, Ecuador