

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.emsegundad.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

ENTREVISTA

Central Metropolitana de Atención Ciudadana



Patricia Santillán
Policía Nacional

¿La conformación de la Central Metropolitana de Atención Ciudadana (CMAC) ha generado condiciones favorables a las instituciones involucradas?

Las instituciones que conformamos la CMAC hemos trabajado juntas aproximadamente siete años en un mismo espacio físico, lo cual nos ha permitido entender la labor de los otros organismos de emergencia y, a la vez, colaborar mutuamente. Por esta forma de trabajo, cuando nos han llamado para atender eventos que implican acción conjunta, hemos reaccionado con acciones rápidas, oportunas y más eficientes que antes de la fusión operativa lograda por las instituciones.

Así mismo, por la CMAC se han obtenido indicadores que sirven como línea de partida para mejorar la atención de auxilios y emergencias en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). Así, durante los años de trabajo coordinado, tanto la Policía Nacional como por el Cuerpo de Bomberos y la Cruz Roja Ecuatoriana han proporcionado los resultados de sus campos de acción respectivos mediante porcentajes. Luego, al analizar esos datos, se ha podido ver el desempeño de las instituciones y se han tomado estrategias adecuadas para minimizar el tiempo de respuesta ante el llamado ciudadano.

De igual forma, en la CMAC se generan respaldos de audio y video de las llamadas, de los contactos de radio-comunicación hechos a las unidades operativas y de los diferentes reportajes realizados a esta central. Dicha información, en caso de ser necesario, puede ser utilizada por la Fiscalía, los juzgados, diversas unidades investigativas e incluso por ciudadanos que en algún momento lo requieran para solventar algún procedimiento jurídico personal.

¿Estos reportes estadísticos generados por la CMAC son frecuentemente demandados por la ciudadanía?

No, pero la información sí es para beneficio de la ciudadanía, pues a través de los indicadores construidos en la CMAC se establecen políticas y estrategias de seguridad ciudadana, las cuales son aplicadas en los ámbitos preventivo, disuasivo, reactivo y represivo del delito o de cualquier otro factor que genere inseguridad en la ciudadanía.

En algunos casos, cuando ciudadanos han sido víctimas de algún delito o algún accidente, la autoridad competente solicita a la CMAC que se entregue el reporte informativo respectivo con el objeto de concentrar pruebas y luego emitir el veredicto.

¿Cuáles son los principales logros de la CMAC ante hechos de inseguridad en el Distrito Metropolitano de Quito?

Se ha logrado tener mayor cobertura de muchos sectores que no poseían recursos policiales ni de emergencia. La video vigilancia nos ayuda a tener un panorama más amplio de lo que se está suscitando en la ciudad, por lo cual hemos podido redireccionar o reorientar nuestras operaciones hacia la gente que más lo necesita, a quienes nos llaman a pedir ayuda por medio de los números de emergencia.

Además, por la conformación de la CMAC ha sido posible ubicar con precisión los lugares más inseguros en la ciudad a través de estudios cartográficos de las ocho administraciones municipales del Distrito Metropolitano de Quito. Esto se ha logrado con la participación de la ciudadanía que nos informa los problemas existentes en cada sector.

Las instituciones que conformamos la CMAC hemos trabajado juntas aproximadamente siete años en un mismo espacio físico, lo cual nos ha permitido entender la labor de los otros organismos de emergencia y, a la vez, colaborar mutuamente.



¿La ciudadanía del DMQ hace un correcto uso del servicio prestado por la CMAC?

Han existido casos en que la gente llama para dar falsas alarmas, para comprobar el servicio telefónico de su celular, para no decir nada, etc., pero también hay muchos ciudadanos que han reportado la correcta ubicación de un lugar de incidente, con lo cual han ayudado a que los organismos de emergencia atiendan oportunamente el auxilio.

En el DMQ existe una ordenanza municipal que busca sancionar el mal uso de los números de emergencia por parte de los ciudadanos, la misma que prevé sanciones pecuniarias e incluso el retiro del servicio telefónico a los infractores de este tipo. Sin embargo, al momento no se han aplicado las sanciones para los infractores por parte del ente sancionador correspondiente



Blanca Armijos