

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

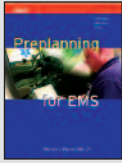
COMPARANDO
Página 9

POLÍTICA PÚBLICA
Centrales de atención de emergencia
Alfredo Santillán
Página 11

SUGERENCIAS
Página 11

CORTOS
Página 3

LIBROS



Warren, Porter (2009)
Preplanning for EMS. Academia Americana de Cirujanos Ortopédicos (AAOS).
 ISBN-13: 9780763746612, ISBN-10:0763746614,
 ISBN-10: 0763746614. 200 páginas.

Como reflejo de muchos de los principios del Programa Nacional de Manejo de Incidentes (NIMS), *Preplanning for EMS* alienta a los organismos a que participen de una planificación preventiva para promover el mejor resultado posible ante una emergencia. El libro introduce información sobre servicios médicos de emergencia (EMS) destinada a los administradores y supervisores encargados de la planificación. Una planificación preventiva demanda la identificación de posibles incidentes y el desarrollo de un plan de respuesta, así como la recolección de suministros y contratación de ayuda para la coordinación con la policía, bomberos y otros organismos.



La seguridad, una responsabilidad a compartir. Una nueva etapa para Canarias (2005). Cuadernos de Seguridad y Policía, Volumen I. Dykinson. ISBN: 8497726871, 9788497726870. 218 páginas.

Las instituciones encargadas de la seguridad pública tienen la obligación de prestar unos servicios dirigidos a satisfacer derechos de los ciudadanos, lo cual no es discrecional, sino que consiste en un derecho que el ciudadano debe exigir y la Administración prestar. En ese sentido, la seguridad ciudadana, dentro de una estrategia integral –cuyo objetivo sea la necesidad de facilitar al ciudadano el acceso a sus derechos– demanda una acción conjunta de las administraciones públicas. Para dicho efecto, la creación de centrales de emergencia ha sido de vital importancia, lo cual se ejecuta, en el caso de Canarias, con la creación del Centro de Coordinación de Seguridad y la implementación del teléfono único de urgencias 112.

PÁGINAS WEB

Gobernación de Bolívar, Venezuela (2010). “Centro Integral de Atención y Coordinación de Seguridad Ciudadana del estado Bolívar (CIACSC)”.
 Visita 28 de abril de 2010 en <http://www.e-171.gob.ve/ciacsc.php>

Santiago Bicentenario (2010). “Seguridad en el centro”.
 Visita 28 de abril de 2010 en <http://www.municipalidaddesantiago.cl/seguridad/seguridad.php>

Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal de México (2010). “Teléfonos de emergencia”.
 Visita 28 de abril de 2010 en <http://portal.ssp.df.gob.mx/Portal/emergencias#8>

Comunidad de Madrid (2010). “112 emergencias”.
 Visita 28 de abril de 2010 en http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=Emergencias112/Page/EI112_Home&language=es

ENLACES ON LINE

Austin, Chad et al. (2004) “Éticas y temas sociales en respuesta médica de emergencia”.

Visita 4 de mayo de 2010 en http://translate.google.com.ec/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://chadaustin.me/hci_portfolio/MIS%2520655x%2520Group%2520Paper.doc

Centro de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura 112. “Ante una emergencia llama 112”.

Visita 28 de abril de 2010 en <http://112.juntaex.es/pdfs/RevistaAnteunaurgencia.pdf>

Ministerio de Interior y Justicia. Departamento Nacional de Planeación (2006). “Implementación del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad-Seis de Colombia”.

Visita 28 de abril de 2010 en www.unah.edu.hn/uploaded/content/category/926831121.pdf

Organización Mundial de la Salud (1999). “Preparación para emergencias: un manual para los gestores y actores de la política”.

Visita 4 de mayo de 2010 en <http://translate.google.com.ec/translate?hl=es&langpair=en%7Ces&u=http://whqlibdoc.who.int/publications/9241545194.pdf>

POLÍTICA PÚBLICA

Centrales de atención de emergencia

Alfredo Santillán

En el Ecuador; las acciones públicas locales en el campo de la seguridad ciudadana se han desarrollado a partir de la preocupación por crear o mejorar los servicios de atención a emergencias. A partir de allí es que las ciudades más importantes del país cuentan con sistemas centralizados para estos fines. Sin duda, esto ha sido positivo en el trabajo relacionado a la seguridad ciudadana, y debería replicarse al resto de ciudades del país. Este tipo de servicios de emergencia cuentan con protocolos internacionales estandarizados que sirven como parámetro general para evaluar su desempeño, en los que se destacan elementos como contar con una buena plataforma tecnológica para las comunicaciones, disponibilidad de suficientes recursos humanos y materiales como ambulancias, patrullas, etc. En este sentido, las posibilidades de política pública deben orientarse hacia alcanzar los mentados estándares internacionales en relación a temas como los tiempos de respuesta al lugar de la emergencia o la efectividad de la atención pre-hospitalaria. Deben plantearse evaluaciones periódicas de estos procedimientos incluyendo información de las personas que han utilizado este servicio.

Un segundo frente de intervención es la articulación entre la atención de emergencia y el resto de los procedimientos posteriores. La atención de emergencia pierde completamente eficacia si, luego de que llegan las unidades de atención correspondiente, no se realizan efectivamente las atenciones necesarias. Es el caso

de las dificultades de atención en hospitales privados por cuestiones económicas o de los hospitales públicos por colapso y saturación frente a la demanda. Otro ejemplo es el caso de detenciones hechas por la policía en las cuales los oficiales responsables deben procesar a personas detenidas frente a otras autoridades como jueces o fiscales. Si bien estos temas escapan propiamente a la reflexión sobre los números de emergencia, son ineludibles de abordar en tanto la atención de emergencia es un componente más de toda una cadena de instancias de atención en casos de emergencia. Por ende, su efectividad depende también del funcionamiento del resto de nodos del sistema.

Finalmente, se puede plantear la importancia de las centrales de emergencia como depositarias de información muy valiosa sobre eventos causantes de inseguridad ciudadana. Si se piensa en estas instituciones como fuentes de registro de información factible de ser sistematizada periódicamente, podrían convertirse en instancias que aporten en diagnósticos útiles incluso para planes preventivos. La información que se recoge para atender una emergencia –lugar, hora, situación–, permitirá levantar información georeferenciada de las principales emergencias que se producen en la ciudad, su distribución espacial y temporal. Esta información podría ser una alternativa para acercarse a las cifras negras de delitos y contravenciones, las cuales son un problema mayor en los diagnósticos basados en información únicamente de denuncias