



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.emseguridad.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