



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

TEMA CENTRAL

Números de emergencia: una alternativa efectiva para la seguridad y el bienestar de los ciudadanos

Lorena Flórez Holguín¹

A manera de introducción

Ante el incremento de la violencia, la inseguridad y las situaciones de emergencia —no sólo como una percepción entre los ciudadanos, sino con su comprobación en cifras reales—, la sociedad, y en particular algunas instituciones como la Policía Nacional, el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja, la Defensa Civil y las centrales médicas, articuladas en el mayor de los casos por políticas de los Estados y las administraciones locales, han implementado algunas estrategias para el mejoramiento en la prestación de servicios efectivos y, especialmente, oportunos. En este sentido, la mayoría de los gobiernos locales han creado distintos sistemas o centrales de seguridad dotados de la infraestructura tecnológica y el personal necesario para dar una efectiva y pronta respuesta a las llamadas de auxilio que diariamente reporta la comunidad.

Sin excepción alguna y con este mismo objetivo, todos los países en el mundo han establecido sus respectivos números de emergencia con el fin de garantizar una respuesta eficiente y rápida de los organismos creados para atender las situaciones de urgencias, emergencias, desastres y demás eventos relacionados con el tema de la seguridad. Indagando un poco sobre los comienzos de esta iniciativa, encontramos que el concepto de un número universal de emergencia se originó con los bomberos de Gran Bretaña. Desde el año 1937, la comunidad del Reino Unido tiene la posibilidad de marcar el 999 y solicitar el servicio más urgente que necesite, según el caso (policías, bomberos o servicios médicos). Esta experiencia fue tan exitosa que rápidamente se replicó en otros países como Bélgica (900), Dinamarca (000), Suecia (80000) y Japón (119).

Por su parte, el 911, número con el que usualmente asociamos las llamadas de emergencia, tiene su origen en una reunión de la Asociación de Jefes de Bomberos de los Estados Unidos, en 1957, cuando este organismo acordó el establecimiento de un número único para informar incendios. Años más tarde, el 911 se convirtió en los Estados Unidos, en el número para la comunicación de cualquier incidente en el que peligró la vida de una persona o que implique grave riesgo. De acuerdo con la legislación estadounidense, la central que opera este número debe

proporcionar una respuesta rápida de los servicios de protección (PRSP), y es quien se responsabiliza de tomar la acción adecuada².

La importancia y necesidad del establecimiento de líneas únicas de emergencia ha sido interés constante de los europeos. En el marco de las primeras reuniones realizadas en la ciudad de Maastricht (Holanda) para la conformación de la Comunidad Europea, se estableció, sin ser un tema considerado en la agenda, la creación de un número único para todos los países participantes. Finalmente, se tomó la decisión 91/396/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas (29 de julio de 1991), la cual estableció el 112 como la línea única de emergencias para la Unión Europea. Atendiendo a estas disposiciones y requerimientos de la comunidad internacional, algunos países de América Latina también expedieron resoluciones bajo diferentes dependencias —como la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y otras encargadas de la seguridad nacional— para el establecimiento de un número único de emergencias en sus territorios nacionales.

Números de emergencia en países de América Latina

La mayoría de los países latinoamericanos han implementado el sistema único o integrado de llamadas de emergencia con el objetivo de recepcionar y centralizar las llamadas de auxilio de la ciudadanía que requieran la inmediata atención y servicio de unidades de la policía, ambulancias, bomberos, Defensa Civil, entre otros (ver cuadro N.º 1). Sin embargo, números particulares de cada uno de estos organismos continúan operando para dinamizar varios canales de comunicación y acudir oportunamente a los llamados de la ciudadanía.

Central Metropolitana de Atención Ciudadana (CMAC): El caso del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ)

La Central Metropolitana de Atención Ciudadana (CMAC) es un sistema integrado de seguridad y aten-

Cuadro N.º 1
Directorio de líneas telefónicas de emergencia en América Latina

| Argentina | | Ecuador | |
|---|-----------|---|------------|
| Todo tipo de emergencias | 911 | Todo tipo de emergencias | 911 |
| Defensa Civil | 103 | Defensa Civil | 110 |
| Servicio médico de emergencia (SAME) | 107 | Policía Nacional | 101 |
| Policía Federal | 101 | Cuerpo de Bomberos | 102 |
| Bomberos | 100 | Servicio de guía telefónica | 104 |
| Ayuda al niño | 102 | Cruz Roja Nacional | 131 |
| Emergencia ambiental | 105 | El Salvador | |
| Emergencia náutica | 106 | Todo tipo de emergencias | 911 |
| Bolivia | | Guatemala | |
| Policía Nacional | 110 | Policía Nacional Civil | 110/120 |
| Bomberos | 119 | Bomberos voluntarios (nacional) | 122 |
| Ambulancias | 118 | México | |
| Chile | | Todo tipo de emergencias | 066 |
| Sistema Integrado de Emergencia (SIE) | 100 | Emergencias médicas | 080 |
| Carabineros de Chile | 911 | Denuncias anónimas | 089 |
| Ambulancia | 131 | Cruz Roja Nacional | 065 |
| Bomberos | 132 | Ayuda en carretera (Cruz Verde) | 112 / 074 |
| Fono Niños (atendido por Carabineros de Chile) | 147 | Emergencias de todo tipo desde teléfono móvil | 112 |
| Servicio de rescate de la Asociación Chilena de Seguridad | 1404 | Paraguay | |
| Colombia | | Agrupación Bomberos de la Policía | 131 |
| Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE) | 123 | Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay | 132 |
| CAI | 113 | Servicio de emergencias médicas extra hospitalarias | 141 |
| DAS | 153 | Emergencias de la Policía Nacional | 911 |
| DIJIN | 157 | Perú | |
| Fiscalía | 122 | Emergencias de la Policía Nacional | 105 |
| GAULA Antisecuestro | 147 / 165 | Bomberos | 116 |
| Policía | 123 | Sistema de Atención Médica Urgente (SAMU) | 117 |
| Ambulancias | 123 | Ambulancias | 470 / 5000 |
| Bomberos | 123 / 119 | Emergencias pediátricas | 474 / 9790 |
| Cruz Roja | 132 | Puerto Rico | |
| Defensa Civil | 144 | Todo tipo de emergencias | 911 |
| Costa Rica | | Uruguay | |
| Todo tipo de emergencias | 911 | Todo tipo de emergencias | 911 |
| Cuba | | Prefectura Naval | 106 |
| Todo tipo de emergencias | 088 | Bomberos | 104 |
| Ambulancias | 104 | Ambulancias | 105 |
| Bomberos | 105 | Venezuela | |
| Policía | 106 | Todo tipo de emergencias | 171 |
| | | Policía | 169 |
| | | Bomberos | 166 |

ción ciudadana para el Distrito Metropolitano de Quito, cuyo objetivo es proporcionar a la ciudadanía una sola vía para el reporte de las emergencias ante cualquier incidente ocurrido, además de ser el enlace para solicitar apoyo a instituciones y corporaciones involucradas que le den solución. Esta central unificada se encuentra equipada con tecnología de última generación, la cual facilita a los grupos operativos y especializados de las instituciones inmersas en el sistema para dar respuesta a los auxilios y emergencias ciudadanas,

receptadas mediante llamadas telefónicas a los números 101, 102, 911, 131, 1800-Policía (información) y 1800-Homicidios, por radio-comunicación o por cualquier otro medio disponible.

La CMAC ha sido concebida como una respuesta planificada y enfocada a resolver las necesidades de resolución de emergencias que la comunidad demanda del DMQ como gobierno local. Esta instancia fue creada con una central telefónica de última generación, 100 líneas telefónicas para emergencia, 20 líneas

convencionales, sistemas de información especializados (*hardware* y *software*) y coordinación interinstitucional directa, la cual involucra redes informáticas y de radiocomunicaciones. En ella cohabitan funcionarios de cuatro instituciones que trabajan por la seguridad: Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja Ecuatoriana, Policía Nacional y EMSEGURIDAD-Q.

En la central trabajan policías, bomberos y miembros de la Cruz Roja durante todo el día, en turnos rotativos. El personal atiende las llamadas de emergencia a través de los números telefónicos 101, 911 y 131, las 24 horas del día y los 365 días del año. Desde esta central, grupos operativos especializados de las instituciones integrantes reciben las llamadas y generan la respuesta operativa más adecuada. La CMAC también desarrolla un proceso de monitoreo permanente de la problemática urbana a través del sistema de video-vigilancia Ojos de Águila, el cual es resultado de un trabajo conjunto en el que se incluyen los aportes de todas las instituciones integradas en este sistema de respuesta de auxilios y emergencias ciudadanas. No obstante, la responsabilidad administrativa y de coordinación operativa está a cargo de la Policía Nacional del Ecuador.

La estrategia más importante puesta en marcha desde la CMAC en lo concerniente a “respuesta y coordinación en emergencias” se fundamenta en un adecuado sistema de información (*hardware* y *software*), registro de datos, coordinación de acciones a través de redes informáticas y de radiocomunicaciones eficientes, todo lo cual permite interactuar con distintos recursos en forma inmediata, directa, sincronizada y coordinada³.

Antecedentes

En esta pequeña reseña sobre el proceso de conformación y fortalecimiento de la CMAC, se ubica, a principios de los años setenta, la creación de la Central de Radio Patrulla 101 de la Policía Nacional, la cual contaba con comunicación elemental y recursos limitados para la atención de los auxilios. En septiembre de 1996, el Ministerio de Salud Pública firmó un convenio interinstitucional para la creación de la red CIREM (Comisión Interinstitucional de la Red de Emergencias Médicas) con la participación del Municipio de Quito, la Cruz Roja Ecuatoriana, el Cuerpo de Bomberos, la Policía Nacional, la Defensa Civil y el Consejo Provincial de Pichincha.

En marzo de 1998, independiente de la Central de Radio Patrulla 101, inició su operación la Central de Comunicaciones de Emergencias 911, administrada por el Municipio de Quito. El 11 de marzo de 2002, se suscribió el Convenio Interinstitucional de Participación en el Sistema Integrado de Seguridad Ojos de Águila, entre la Policía Nacional y la Municipalidad del Distrito Metropolitano de Quito, desde un enfoque integral e interinstitucional de la seguridad,

que pretende utilizar de manera intensiva las modernas tecnologías de comunicación. El sistema se diseñó con la asesoría de expertos de la empresa Metro Seguridad de la ciudad de Medellín (Colombia). En este sistema participan un gran número de instancias públicas, municipales, privadas y sociales de la capital.

Hasta ese momento, todas las instituciones de socorro mantenían sus centrales de comunicación, siendo coordinadas por la Central de Comunicaciones de Emergencia 911. El servicio de video-vigilancia Ojos de Águila se encontraba a cargo de la Policía Nacional y funcionaba en el Palacio Municipal. Finalmente, el 10 de agosto de 2003 entró en funcionamiento la CMAC, y en ella se integraron los servicios de Central de Radio Patrulla 101 y video-vigilancia, administrada por la Policía Nacional.

Continuando con la estrategia del convenio suscrito entre el Municipio de Quito y la Policía Nacional, a inicios de octubre de 2003 se articularon operativamente a la CMAC el Cuerpo de Bomberos y las Emergencias Médicas 911, estableciéndose desde ese momento un centro integrado de operaciones de atención de emergencias en el Distrito Metropolitano de Quito. En abril de 2007, por disposición del alcalde del DMQ, se fusionó la Dirección de Emergencias Médicas 911 con el Cuerpo de Bomberos. La Cruz Roja, por su parte, se integró a la CMAC en julio de 2008. Actualmente, la CMAC garantiza la atención inmediata de las llamadas de emergencia ante siniestros que atenten contra la integridad de las personas, bienes y el ambiente, proporcionando una atención integral⁴.

Obligaciones y responsabilidades de la CMAC

- Facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de emergencia mediante la activación de cualquiera de los números de emergencia (101, 911, 102 y 131).
- Funcionar en forma permanente las 24 horas del día durante los 365 días al año para atender a la ciudadanía y, en forma proactiva, gestionar la resolución y la intervención de las unidades de respuesta idóneas a cada evento.
- Promover y generar la respuesta adecuada a cada incidente o siniestro mediante la coordinación con los servicios de respuesta de las instituciones participantes o incluso con instancias externas.
- Operar y monitorear el sistema de video-vigilancia Ojos de Águila para promover la prevención de siniestros y mejorar la respuesta de los mismos.
- Aplicar estrategias de fortalecimiento de la seguridad ciudadana con base en el principio de una práctica de permanente evaluación, mejoramiento y subordinación a las nuevas necesidades de atención y respuesta de emergencias en seguridad, así como de protección de la integridad de las perso-

Cuadro N.º 2
Central Metropolitana de Atención Ciudadana (CMAC)
Números de emergencia 911, 101 y 102

| Ordenanza | Contexto | Medidas |
|---|--|---|
| <p>Ordenanza Metropolitana N.º 108, con base en un informe de la Comisión de Seguridad y Convivencia Ciudadana de octubre de 2003. Quito, 10 de noviembre de 2003.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Ordenanza sancionada por el entonces alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, Paco Moncayo Gallegos. - De acuerdo a las estadísticas de la Central de Atención Ciudadana, se indicaba que en 2003 se recibían aproximadamente cien mil llamadas mensuales —de las cuales el 40% eran falsa alarma— sobre todo tipo de delitos, amenazas de bomba, incendios, accidentes domésticos, de tránsito, violencia intrafamiliar e incluso llamadas obscenas, de acoso sexual y en general mal intencionadas. - Las llamadas falsas demandan una gran cantidad de recursos humanos y económicos que en el mayor de los casos son necesarios en otros lugares de la ciudad. - En términos de costos, los gastos innecesarios en los que incurren el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja, la Defensa Civil, las emergencias médicas y la Policía Nacional afectan drásticamente el presupuesto de las instituciones. | <ul style="list-style-type: none"> - Aprovechando la tecnología existente en la CMAC, se decidió poner en práctica estrategias disuasivas como la grabación de los mensajes recibidos y la identificación del número telefónico de donde se realiza la llamada, lo cual permite identificar y procesar con efectividad y veracidad a la persona que cometa la infracción de mal uso o llamada falsa de alarma. - La Ordenanza Metropolitana N.º 108 expide que las personas que hagan mal uso del servicio incurren en contravención “y serán sancionadas, previa verificación, con multa de 25 dólares, o se impondrá la prestación de servicios por dos días laborables a la comunidad, considerando la situación socioeconómica del infractor”. - La reincidencia en estas infracciones endurece las sanciones, que van desde el pago doble de la multa hasta la suspensión de acceso a los números telefónicos de las instituciones destinadas a atender servicios de emergencia y sanciones de corresponsabilidad de propietarios de locutorios y líneas telefónicas. - En caso de que el contraventor sea menor de edad, sus padres o representantes legales serán los responsables, o bien se actuará con lo dispuesto en el Código de la Niñez y Adolescencia. - Los fondos recaudados por consulta de estas multas a los contraventores serán parte de los recursos financieros de los programas de seguridad ciudadana de la Corporación Metropolitana de Seguridad Ciudadana, administrados en una cuenta especial. - La aplicación de la ordenanza dependerá de los comisionarios metropolitanos. |
| <p>Ordenanza Metropolitana N.º 237. Quito, 5 de noviembre de 2007.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Ante las limitaciones de orden técnico y legal de la Ordenanza N.º 108 de 2003, se estableció la necesidad de hacerle algunas reformas. - Esta ordenanza fue sancionada por el entonces alcalde del Distrito Metropolitano de Quito, Paco Moncayo Gallegos. Su Reglamento General de Aplicación se expidió en la Ordenanza N.º 238 del 22 de febrero de 2008, donde se regula el uso indebido de las llamadas de auxilio y emergencias a la CMAC, y se establecen las responsabilidades de las instituciones interventoras. | <ul style="list-style-type: none"> - Se conformó un comité permanente CMAC, órgano coordinador encargado de formular y evaluar las recomendaciones de orden técnico y legal para el cumplimiento de la ordenanza. El comité está integrado por el concejal que preside la Comisión Metropolitana de Seguridad y Convivencia Ciudadana, el oficial de policía que desempeña las funciones de Comandante de la CMAC, el Director Metropolitano de Seguridad Ciudadana, el Director Ejecutivo de la Corporación Metropolitana de Seguridad Ciudadana y el Director del Cuerpo de Bomberos del DMQ. - Se establecieron las competencias, facultades y obligaciones de las instituciones públicas para el cumplimiento de esta ordenanza y se especificaron las sanciones y contravenciones en las que incurren las personas que hacen mal uso de los números telefónicos de emergencia en el Distrito Metropolitano de Quito. Las sanciones comprenden la multa con un salario mínimo vital unificado a las personas que realicen llamadas de falsa alarma o mal uso de los números de emergencia integrados o no a la CMAC. Los reincidentes son multados con dos o tres salarios mínimos, según el caso. Para quien reincida en más de tres ocasiones, se prevé el retiro de manera definitiva de la línea telefónica. También se estipulan sanciones a las operadoras de telefonía que no proporcionen información de manera eficaz, y se mencionan sanciones a menores de edad de acuerdo al Código de Niñez y Adolescencia, así como a personas discapacitadas, de tercera edad o interdictos, en cuyo caso la responsabilidad recae en la persona tutelar. - Los valores recaudados por concepto de sanciones pecuniaras serán invertidos en la capacitación del personal de la CMAC, el mejoramiento de la infraestructura y el equipamiento de la central, así como en campañas de educación ciudadana para el buen uso del servicio de emergencias. |
| <p>Ordenanza Metropolitana N.º 259. Quito, 29 de septiembre de 2008.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Ordenanza modificatoria de la Ordenanza Metropolitana N.º 237, que sustituyó a la Ordenanza N.º 108 relacionada con el “uso indebido de llamadas de auxilio y emergencias a la Central Metropolitana de Atención Ciudadana”. | <ul style="list-style-type: none"> - Se definen y añaden las competencias, facultades y obligaciones de la Policía Nacional y del Comandante de la Policía del Distrito Metropolitano de Quito para el cumplimiento de la Ordenanza N.º 237. |

nas que residen o transitan en el Distrito Metropolitano de Quito.

Los principios por los que se rige la CMAC se enmarcan en normas internacionales de atención telefónica de emergencia, tales como:

- Toda llamada entrante es una emergencia.
- Toda llamada, sin excepción, debe ser atendida con premura, calidad y eficiencia.
- Ningún evento detectado puede ser banalizado hasta que no se obtengan datos concretos y confirmados.
- El operador (agente de atención) utilizará todos los recursos necesarios que le permitan indagar datos complementarios relativos a cualquier llamada considerada importante.

En sus más de siete años de funcionamiento, la CMAC ha experimentando un incremento importante del número de llamadas de emergencia desde teléfonos celulares. Esto se explica por el aumento de usuarios que actualmente disponen de telefonía móvil. Incluso se ha detectado que el usuario, estando en su domicilio, utiliza más el teléfono celular que el teléfono convencional para llamar a los servicios de emergencia. Se estima que el 90% de las llamadas que se atienden en la CMAC provienen de telefonía móvil⁵.

Es importante mencionar que el proceso para una denuncia puede iniciarse en cualquiera de las unidades de Policía, sean éstas comunitarias o de otra índole, sea que las personas afectadas acudan directamente o que realicen una llamada telefónica a las unidades receptoras del CMAC. Efectivamente el proceso se inicia a partir de una solicitud de auxilio por parte de la ciudadanía, pero posteriormente la persona afectada debe tramitar su denuncia en las oficinas del Ministerio Público –Fiscalía– o en las oficinas de la Policía Judicial (a partir de las cuales necesariamente pasan a la Fiscalía).

La CMAC en cifras

Entre 2003 y 2009, más de 15 millones de dólares fueron recaudados a través de la Tasa de Seguridad, e invertidos por el Municipio de Quito para ejecutar las políticas orientadas a garantizar la seguridad y convivencia de los habitantes del Distrito Metropolitano. La CMAC funciona en el Regimiento Quito 1, pero actualmente se está desarrollando un proyecto que agrupará las centrales de atención de emergencia y riesgos a nivel nacional. El proyecto integral tiene un costo de aproximadamente ocho millones de dólares, y el objetivo es que la Central de Operaciones


Policiales funcione en una edificación inteligente ubicada en el parque del Itchimbía, centro de Quito, y que amplíe y mejore los puntos de atención ciudadana con la integración del Municipio del Distrito Metropolitano y sus dependencias, al igual que la Defensa Civil y la Prefectura⁶.

El uso indebido de los números de emergencia también se traduce en enormes costos de funcionamiento y movilización de las unidades que acuden a los llamados de auxilio. Se calcula que el 911 del Distrito Metropolitano de Quito recibe un promedio mensual de 15 mil llamadas de mal uso. De acuerdo a información estadística de la CMAC, el 60% de las llamadas que ingresan a la central son falsas y de mal uso, la mayoría realizadas por menores de edad, siendo todas monitoreadas y registradas. Por esta razón, la policía desarrolla campañas de concienciación para el adecuado manejo de las llamadas de emergencia.

En este sentido, el Distrito Metropolitano de Quito ha sancionado y perfeccionado algunas ordenanzas municipales (N.º 108 de 2003, N.º 237 de 2007 y N.º 259 de 2008), que buscan corregir el mal uso de los números de emergencia por parte de los ciudadanos. Entre las medidas adoptadas se incluyen sanciones pecuniarias e incluso el retiro del servicio telefónico a los infractores (ver cuadro N.º 2). Como parte del mejoramiento de la atención ciudadana, la CMAC estableció un convenio con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones con el objetivo de conseguir una sanción efectiva para los infractores y aplicar los castigos ya mencionados⁷.

Apuntes finales

La Central Metropolitana de Atención Ciudadana CMAC, en el marco de la seguridad ciudadana como tema prioritario en las agendas municipales de los últimos años, se ha convertido en un organismo que imprime una nueva visión en la atención de las llamadas de emergencia. Con una respuesta, que intenta ser inmediata y efectiva, así como notables avances tecnológicos en materia de seguridad, la CMAC se ha constituido en una de las centrales de seguridad más importantes para atender y combatir manifestaciones delincuenciales, formas de violencia y demás situaciones que afectan la integridad de las personas, sus bienes y el medio ambiente.

La unificación de las instituciones encargadas de la seguridad y emergencias de la ciudad, a través del CMAC, proporciona apoyo necesario y efectivo a la ciudadanía, y a su vez operativiza un sistema que optimiza recursos, estructura estadísticas para la toma de decisiones y la adopción de políticas y estrategias, organiza competencias y aumenta la seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito 

Bibliografía

- Aguinaga, Jaime. "La Central Metropolitana de Atención Ciudadana – CMAC". Documento de trabajo.
- Ordenanzas Municipales, N.º 108 de 2003, N.º 237 de 2007 y N.º 259 de 2008. Archivo digital Distrito Metropolitano de Quito: <http://cmacuio.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=1429> (visita el 17 de febrero de 2011), http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/ecuador/evaluaciones/tasa_seguridad.pdf (visita el 22 de marzo de 2011), <http://www.emseguridad-q.gov.ec/proyectos/fortalecimiento-cmac.html> (visita el 22 de marzo de 2011), http://www.emseguridad-q.gov.ec/ley-de-transparencia/lotaip-2011/doc_view/36-tecnologias-para-la-seguridad-ciudadana.html (visita el 22 de marzo de 2011), <http://www.diario-expreso.com/ediciones/2010/09/24/nacional/actualidad/edificio-concentrara-a-centros-de-emergencia/>

so.com/ediciones/2010/09/24/nacional/actualidad/edificio-concentrara-a-centros-de-emergencia/ (visita el 2 de abril de 2011), <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas/Linea123.aspx> (visita el 2 de abril de 2011).

Notas

- 1 Politóloga de la Universidad del Cauca (Colombia) y candidata a Máster en Ciencias Sociales con mención en Sociología de la FLACSO-Sede Ecuador. Colaboradora de la *Revista Urvio* desde 2009 e investigadora en estudios sobre conflictos, acción colectiva y movimientos sociales. Correo electrónico: lflorez@flacso.org.ec.
- 2 Ver: <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas/Linea123.aspx>
- 3 Ver: <http://cmacuio.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=1429>
- 4 Ver: <http://cmacuio.policiaecuador.gob.ec/index.php?id=1429>
- 5 Aguinaga, Jaime. "La Central Metropolitana de Atención Ciudadana – CMAC". Documento de trabajo.
- 6 Ver: <http://www.diario-expreso.com/ediciones/2010/09/24/nacional/actualidad/edificio-concentrara-a-centros-de-emergencia/>
- 7 Ver: <http://www.diario-expreso.com/ediciones/2010/09/24/nacional/actualidad/edificio-concentrara-a-centros-de-emergencia/>

COMPARANDO

Plataformas informáticas de coordinación para la atención de emergencias en América Latina

| País / cobertura | Plan de seguridad | Central | Red institucional | Números de emergencia | Objetivo |
|---------------------------|---|---|---|---|---|
| Colombia (nivel nacional) | Plan Nacional de Desarrollo (2006-2010) | Sistema Integrado de Emergencia y Seguridad (SIES) | <ul style="list-style-type: none"> • Policía Nacional • Fuerzas militares • Consejos metropolitanos municipales, departamentales y regionales de seguridad • Fondo Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana • Fondos de seguridad territoriales • Comités de orden público municipales | Número Único de Seguridad y Emergencia 123 (NUSE 123) | Garantizar respuestas eficientes de las entidades incluidas en el sistema para la prevención, atención y despacho de recursos en situaciones de urgencias, emergencias, desastres y seguridad. |
| Ecuador (Quito) | Plan Maestro de Seguridad y Convivencia Ciudadana (2008) | Central Metropolitana de Atención Ciudadana (CMAC) | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección Metropolitana de Seguridad Ciudadana • Unidad de Convivencia Ciudadana • Unidad de Prevención y Atención de la Violencia Intrafamiliar, Género y Maltrato Infantil • Unidad de Gestión de Riesgos • Dirección de Emergencias Médicas • Cuerpo de Bomberos • Policía Nacional | 101 Policía Nacional 911 y 102 Bomberos 131 Cruz Roja | Comandar y coordinar la gestión de atención ciudadana ante las diversas situaciones de inseguridad y de emergencia social, con el uso de tecnología de última generación, además de minimizar el tiempo de respuesta de auxilio, logrando una atención oportuna y eficaz. |
| México (nivel nacional) | Estrategia Nacional de Prevención del Delito y Combate a la Delincuencia (2007) | Plataforma México | <ul style="list-style-type: none"> • Red de Datos Encriptada (32 entidades federativas y al menos los 150 municipios) • Sistema Único de Información Criminal (SUIC) • Estaciones de Policía | Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 066 | Interconectar instituciones vinculadas directamente al ámbito de la seguridad pública que propicien el intercambio de información de sus diferentes bases de datos a fin de optimizar la eficacia de estrategias y operativos para enfrentar a la criminalidad. |
| Venezuela (Bolívar) | Plan Operativo Anual del Estado Bolívar (2008) | Centro Integral de Atención y Coordinación de Seguridad Ciudadana del Estado Bolívar (CIACSC) | <ul style="list-style-type: none"> • Policía del Estado Bolívar • Tránsito Terrestre • Policía Municipal • Guardia Nacional • Quinta División de Infantería de Selva • Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas • Dirección de los Servicios de Inteligencia y Prevención • Dirección de Inteligencia Militar • Bomberos | Número de emergencias 171 | Activar un centro de radiocomunicaciones que sirva de plataforma común para la atención de emergencias y facilite la integración operativa de los organismos de seguridad. |