



Gobierno dio a conocer cómo funcionará el nuevo Sistema Nacional de Protección Ciudadana

Igual que en las películas: nuevo ministerio de Seguridad incluye número único de emergencia inspirado en el 911

El modelo unificará en una misma base los datos de diferentes entidades como policías, ambulancia, bomberos, seguridad municipal y Fuerzas Armadas.



MARCELO POBLETE

En el marco de la promulgación del nuevo Ministerio de Seguridad Pública, el gobierno de Gabriel Boric dio a conocer este lunes una serie de novedades. Entre ellos, destacan la creación de consejos nacionales y regionales de Seguridad Pública y Prevención del Delito, el establecimiento de un Centro Integrado de Coordinación Policial (Cicpol) y, quizás el más llamativo, el Sistema Nacional de Protección Ciudadana, que implementará un mecanismo integrado para atender los llamados de emergencia de la ciudadanía.

Si hoy para llamar a Carabineros hay que marcar el 133, para bomberos el 132 o el 131 para emergencias de salud, con la implementación del Sistema Nacional de Protección Ciudadana, independiente el número de emergencia que llame una persona, será redirigida a una sola central que se encargará de atender su emergencia.

La ministra de Interior, Carolina Tohá, se refirió al sistema, como "parecido a lo que conocemos en las películas como el 911 que hay en Estados Unidos; va a significar para la ciudadanía una puerta de entrada única para acceder a todas esas ayudas que esperamos recibir cuando estamos pasando por un momento difícil". La implementación, mencionó, será a partir de ocho meses, contados desde que la ley que crea el Ministerio de Seguridad sea publicada en el Diario Oficial. El número exacto que habrá que digitar aún no está definido.

El director ejecutivo de Paz Ciudadana, Daniel Johnson, señala que las medidas presentadas las vienen proponiendo desde hace más de 15 años y que según datos que arrojó un ese estudio que hicieron en 2018, "solo el 15% de los chilenos conocía

El Presidente Boric y la ministra Tohá en la promulgación del ministerio de Seguridad este lunes en La Moneda.

los tres números básicos de atención de emergencia, que es el 131, 132 y 133", es decir, para él "estamos realmente en una situación de riesgo si no montamos ese sistema pronto".

Preguntas Clave

Johnson cuenta que los sistemas únicos de atención de emergencia existen en varios países, no solo en Estados Unidos. Otro caso de éxito y de inspiración para este sistema fue ECU 911 de Ecuador.

Un tema importante en estos sistemas es quienes contestan las llamadas. Para el director ejecutivo de Paz Ciudadana, no es necesario que sean expertos en cada área, basta con que sepan hacer las preguntas correctas. "Hay asociaciones internacionales que tienen protocolos sumamente establecidos sobre cuáles son las preguntas que le tienen que hacer a la persona que llama. Primero, para asegurarse que es una emergencia; segundo, para saber a quién tienen que mandar y qué nivel de gravedad tiene el hecho, y tercero, para saber a dónde tienen que llegar. Esas son las tres preguntas que tienen que

resolver: ¿Es una emergencia? ¿A quién tengo que mandar? ¿Dónde tiene que ir? Y eso está sumamente estudiado en el mundo", explica.

Sobre las llamadas inoficiosas, indeseadas o bromas, Daniel Johnson cuenta que en Chile la mayor cantidad de llamadas se producen en los horarios de recreo de los colegios. "O sea, es cierto que hay llamadas que son de broma, pero eso se resuelve no haciendo un número de emergencia, sino capacitando a los colegios con toda la fuerza para que aprendan cuál es la importancia que tiene y cuál es el riesgo que tiene hacer una llamada de broma".

"En Estados Unidos existen certificaciones de los despachadores de emergencia, comenta Alfonso Kaiser, profesor de riesgos del Master of Engineering Management de la Universidad de los Andes. "Ya sea en atención médica u otro tipo de emergencia", aunque dice que no es necesario que tengan una profesión, ya que muchas cosas que se van entrenando. "Deberían tener alguna calificación, por lo menos, en primeros auxilios y reanimación. O profesionales que podrían

acompañar a estos turnos, enfermeras, psicólogos", menciona.

Sistema integrado

El nuevo sistema unificará en una misma base los datos de diferentes entidades como policías, ambulancia, bomberos, seguridad municipal y Fuerzas Armadas, estén integrados en una única base de datos, para mejorar así la eficiencia en la asignación de los servicios y recursos. Actualmente, los datos de seguridad están repartidos entre la Fiscalía, Carabineros y la PDI porque cada organismo tiene funciones distintas y sistemas separados. Con la nueva Secretaría de Estado, "El Ministerio de Seguridad tiene el mandato de manejar los datos y de facilitar la interoperabilidad entre las instituciones del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública. En esa línea, se creará una estructura especial en el Sistema de Protección Ciudadana a cargo de sistematizar los datos de los llamados de emergencia y que estará supeditada al Sistema de Seguridad Pública", explican desde el Ministerio del Interior.