

Número único de emergencias: una necesidad urgente

El hecho que cada institución hoy tenga su propio número y no haya un protocolo claro de atención afecta la respuesta oportuna a una emergencia. Por eso, es positivo que la ley que crea el nuevo Ministerio de Seguridad contemple avanzar en esa materia.

En la madrugada del 12 de marzo, en el sector rural de la comuna de Graneros, un matrimonio fue asesinado en su domicilio, y antes del desenlace la mujer logró comunicarse con Carabineros alertando que eran objeto de disparos y necesitaban ayuda. Los funcionarios, sin embargo, solo pudieron llegar al lugar cerca de una hora más tarde debido a la dificultad para determinar el lugar exacto de los hechos, siguiendo las indicaciones que alcanzó a entregar la víctima en su dramático llamado, sin por supuesto dar con los autores y menos impedir lo sucedido.

Lo ocurrido vuelve a poner sobre la mesa y en el centro de la discusión la eficacia en la respuesta de los llamados de emergencia en el país, algo que se ha venido planteando desde las propuestas de la Fundación Paz Ciudadana en el Acuerdo Nacional por la Seguridad Pública en 2018, donde se proponía la necesidad de que existiera un número único al que recurrir en caso de emergencias y que de la central o plataforma que lo recibiera se derivara a la institución respectiva. Hoy la realidad dista

de ello por cuanto cada servicio, sea Carabineros, Rescate Aéreo, Bomberos, Conaf, etc, tienen números distintos y no hay un solo protocolo que uniforme el tratamiento de la información.

Es por ello relevante que la ley 21.730 que crea el Ministerio de Seguridad Pública incorpore como modelo de gestión un Sistema Nacional de Protección Ciudadana que coordinará la implementación y la interoperabilidad de los sistemas de televigilancia y administrará, directamente o a través de terceros, una plataforma de acceso nacional para emergencias. Lo relevante sería que en su implementación ello se pueda establecer con un solo número de contacto facilitando su recordación por parte de la ciudadanía y evitando los llamados equivocados. Así también mejoraría la calidad de la atención en cuanto a los protocolos para captar la información y hacer las derivaciones pertinentes a las instituciones, de las velocidades de respuesta de estas y de una información global que permitiera hacer su análisis y definir las correcciones que las realidades demanden de esta política. Fundamental también en ello es que la llamada sea tomada de

acuerdo a estándares exigentes en materia de tiempo y no se pierdan en esperas como sucede hoy en algunos servicios.

El número único existe en Estados Unidos desde 1968 – el famoso 911 – y en la Unión Europea el 112 se utiliza desde 1992, al que se han sumado otros países de ese continente, y es una práctica cada vez más extendida. Ello ha permitido dar ante emergencias respuestas coordinadas de las instituciones pertinentes, incrementando su eficiencia y entregando una mejor condición de seguridad a la población que deposita su confianza en un sistema que le responde oportunamente. Pero su adecuada utilización también importa el desafío de internalizarlo en la población, desde niños, como una importante herramienta que les puede salvar la vida, pero a la vez para evitar el mal uso y las saturaciones. Es por ello que los sistemas donde se implementan consideran patrones de sanciones en estos casos, que dependiendo de la gravedad de la infracción van de simples faltas a delitos, con penas que pueden ser simples amonestaciones, multas y, en algunos casos, presidio.