

DESCENTRALIZACION DEL SISTEMA 911

Hoy una llamada tarda hasta dos minutos en ser atendida y hasta 45 minutos pasan hasta que un patrullero llega al lugar del hecho. Las consecuencias en el retraso de la reacción del aparato de seguridad estatal pueden ser mortales. En muchos casos 1 minuto puede significar para una víctima la diferencia entre la vida y la muerte.

La centralización en La Plata del sistema 911 para todo el conurbano, provoca hoy numerosos retrasos e inconvenientes. Esto se debe principalmente a dos motivos: falta de personal y mal diseño del sistema.

En cuanto al personal, hay que destacar que los turnos son desempeñados por unos 40 operarios entre activos y suplentes. Si tenemos en cuenta que hay una población de 10.000.000 de habitantes en todo el conurbano bonaerense, entonces se puede decir que hay una tasa de 1 operario cada 250.000 habitantes, claramente insuficiente en horarios y días pico.

Esta capacidad de respuesta se ve también afectada por la promoción publicitaria del sistema 911 como un sistema de recopilación de información sobre seguridad. Numerosas publicidades en los últimos tres años, estimularon el uso del 911 para informar situaciones de todo tipo. De ese modo, los recursos se ven saturados por usuarios que llaman por motivos diferentes a los de la comisión de un delito. En definitiva el sistema 911 debe ser necesariamente reservado para casos de extrema urgencia.

Recientemente este problema se agravó con la incorporación del sistema 911 como centro de denuncia de venta de drogas. Cabe reiterar que ningún sistema de emergencias del mundo funciona de este modo, y que agregarle funciones al sistema sólo entorpece su operación.

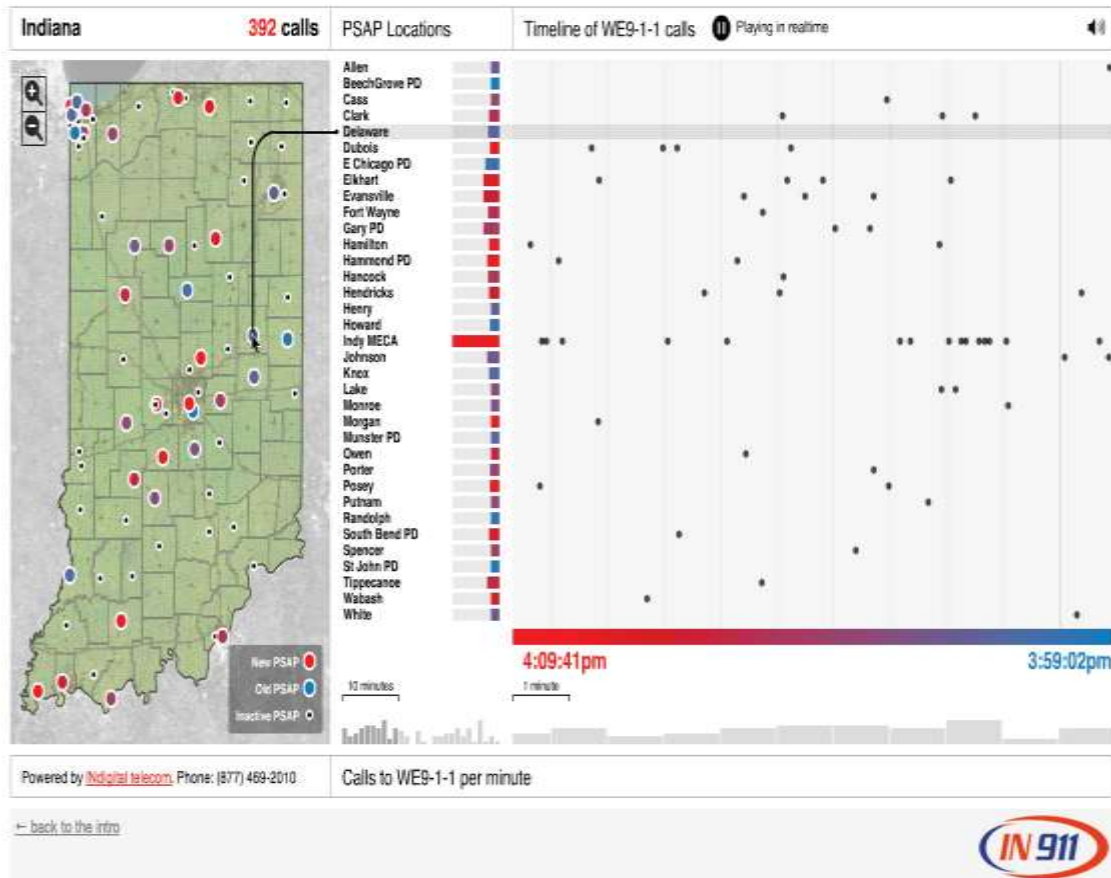
En términos de la tecnología empleada actualmente, el modelo implementado no sólo resulta anacrónico, sino que también es ineficiente. A diferencia de los sistemas 911 implementados en muchas partes del mundo hace más de 30 años. El 911 implementado en la central La Plata, funciona básicamente del siguiente modo: Se

recibe el llamado de emergencia en la central, donde un operario ingresa la emergencia en el sistema, después debe comunicarse con el despachante; y entonces recién éste envía el móvil.

¿Cómo funciona este sistema en el mundo?

En principio el ratio de operadores es definido en función de la intensidad de uso del sistema. Por otra parte, una vez ingresado el evento en el sistema, el sistema mismo se encarga de recomendar automáticamente el despacho del móvil más cercano gracias a su localizador GPS. Es decir que los tiempos se ven disminuidos de manera significativa al acortar la cadena de comunicación. Finalmente vale destacar que los últimos modelos de sistemas 911 permiten visualizar en un mapa la localización geográfica de los llamados, y así determinar si hay sectores que precisan un especial despliegue de fuerzas de forma inmediata. A continuación se adjunta una imagen del sistema recomendado, aplicado en el estado de Indiana, Estados Unidos de América.

Ejemplo sistema de emergencias de última generación, en tiempo real.



En base a lo expuesto, la necesidad inmediata es incorporar más personal al 911. En términos generales una duplicación del personal y la mejora de las condiciones de trabajo actuales se ven como extremadamente necesarias. Asimismo es necesario abandonar la práctica de utilizarlo como centro de recepción de información para reservarlo exclusivamente para emergencias.

A mediano plazo, es necesario instalar una central de 911 por departamento policial que funcione en la órbita de la jefatura departamental de modo de poder dirigir los móviles de manera directa sin intermediarios. Esto sumado a los GPS en cada patrullero permitirá enviar inmediatamente el móvil o ambulancia más cercana al episodio, de forma similar al procedimiento señalado en párrafos anteriores. La definición internacional para este tipo de sistemas es "TETRA", e integra en un solo sistema cualquier agencia estatal de respuesta ante emergencias.

Vale destacar una particular ventaja adicional que puede brindar el 911 si es utilizado de forma correcta. Estudios internacionales confirman el hecho de que el sistema de denuncias telefónicas es el mejor indicador para medir el nivel de conflictividad y nivel delictual en un área determinada, siendo mejor que otros métodos por la tendencia innata de las fuerzas policiales a reducir las propias estadísticas criminales.

Resulta por tanto, un excelente método para examinar la estadística criminal y la eficiencia policial. Si una zona o región muestra un importante incremento de la operatividad criminal solo puede indicar dos razones, o el titular local de la seguridad es ineficiente en su tarea o ha incurrido en algún tipo de corrupción.

Proponemos reorganizar el sistema 911 para que descentralizar su operación, ubicando una central en cada dependencia departamental. Establecer un sistema digital centralizado de denuncias, confluyendo todas las terminales en un servidor central a cargo de la Subsecretaría de Información para la Prevención del Delito donde se elaborara un mapa de la eficiencia policial.

El modelo a implementar debería asemejarse al COMPSTAT en funcionamiento en Nueva York, Los Angeles, Vancouver, entre otras ciudades del mundo. Este sistema

consiste básicamente en la interconexión de un sistema de estadísticas criminal y un sistema de mapeo del delito.

Para una mayor eficiencia en la explotación del sistema, este deberá verse integrado con el instalado en el Ministerio de Seguridad, donde deberá funcionar un sistema computarizado de comando, control vigilancia e inteligencia criminal, de modo tal de ser el centro de donde emanen las decisiones estratégicas del Ministerio.