



*Provincia de Buenos Aires*  
Honorable Cámara de Diputados

**PEDIDO DE INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO,  
ESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA CENTRAL  
DE EMERGENCIA 911.**

**Honorable Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos  
Aires**

**RESUELVE:**

Solicitar al Poder Ejecutivo que, a través de los organismos que correspondan, informe a esta Honorable Cámara, el funcionamiento, estructuración y organización del Sistema Central de Emergencia 911.

- a) Detalle la cantidad de personal y funciones que desempeñan dentro de la Central de Emergencias 911 según el cargo que ocupen.
- b) En relación al número de individuos destinados a tareas de recepción de llamadas de emergencia indique turnos, remuneración y capacitación brindada para el cumplimiento de sus actividades.
- c) Informe que medidas son tomadas en fines de semana y feriados para prevenir un colapso en el sistema por saturación de llamadas.
- d) Actualice el número real de llamadas recibidas por la Central, discriminando horas pico; y, qué porcentaje del total corresponde a falsos llamados.
- e) Aclare las pérdidas estimadas en tiempo y recursos como consecuencia de este tipo de llamadas.
- f) Especifique cuál es el promedio de los tiempos de conexión, espera y respuesta frente a una emergencia y la coordinación con otras entidades para la optimización del servicio.
- g) Precise el presupuesto del Sistema Central de Emergencia 911 y como se ha distribuido en rubros tales como: capacitación, equipos, tecnología y publicidad.

## **FUNDAMENTOS**

Señor Presidente,

Se tiene que considerar que la Ley 12.154 establece las bases jurídicas e institucionales fundamentales del sistema provincial de seguridad pública. Además, con respecto a la seguridad pública señala que esta implica la acción coordinada y la interacción del pueblo de la Provincia de Buenos Aires, de las distintas instituciones y organismos públicos, privados y organizaciones de la sociedad civil con las policías.

Desde un principio la instauración del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires fue planteado con el fin de dar respuesta y auxilio inmediato de carácter gratuito y permanente a distintas circunstancias, necesidades o catástrofes, de carácter urgente, que pueda comprometer la vida, libertad, integridad y seguridad de las personas físicas o jurídicas o la de sus bienes a través de la marcación de un número telefónico asignado por la autoridad competente.

Formalmente, el decreto 747 por medio de la Resolución Nº 11/05 del 19 de enero de 2.005 de la Secretaría de Comunicaciones de la Nación autoriza y habilita al Gobierno de la Provincia de Buenos Aires a utilizar el Código de Servicios Especiales Novecientos Once (\*911) para la prestación del denominado "Servicio de Emergencias 911" en el territorio de su jurisdicción.

El sistema debe garantizar, con la mayor confiabilidad y estabilidad, la toma de conocimiento del evento que los ciudadanos o entidades públicas o privadas comunican y la debida gestión de las comunicaciones necesarias para que se concrete el correspondiente servicio de auxilio.

Dentro de algunas de sus funciones y objetivos podemos encontrar el desarrollo y mantenimiento de un subsistema de recepción y transferencia de llamadas de emergencias durante las veinticuatro horas de todos los días del año sin interrupción alguna; recepción y procesamiento automático y atención de manera centralizada - en cada departamento de seguridad - de las llamadas de emergencias iniciadas en territorio de la Provincia de Buenos Aires; contención y orientación inmediata a los usuarios de este servicio; seguimiento integral del incidente y control de la calidad de la prestación final según la emergencia; y, mantenimiento de un programa permanente de convocatoria y capacitación para los operadores civiles y demás funcionarios policiales y actores sociales que intervienen en las distintas operaciones del sistema.

Refiriéndose a la naturaleza de los llamados, los operadores del 911 atienden insultos, efectuados en su mayoría por menores y personas en estado de ebriedad. Estos llamados provienen de teléfonos celulares y cabinas públicas, y de instituciones neuropsiquiátricas, cuyos pacientes suelen llamar al número de emergencias con denuncias falsas, lo que es claro ejemplo de una mala utilización del servicio y desperdicio de recursos.

Por lo tanto, señor presidente es por todo lo expuesto que se solicita la aprobación del presente pedido de informe.