Dispone la operación centralizada de un número único para llamadas de emergencia

Boletín N°12019-25

ANTECEDENTES

Existen en Chile una serie de números para atender emergencias de distinta naturaleza, cuyo conocimiento por parte de la población es más bien difuso, salvo el número de emergencia de Carabineros de Chile.

Entre los números de emergencia que se pueden mencionar, destacan el 133 para las emergencias que corresponden a Carabineros de Chile, el 134 para la Policía de Investigaciones, el 132 para emergencias de bomberos, el 131 para emergencias del SAMU, 130 para llamadas de emergencia a Conaf, 137 para llamadas de búsqueda y salvamento marítimo, 135 para emergencias de fono drogas, o el 138 para rescate aéreo, entre muchos otros.

A los anteriores, es necesario agregar los números de emergencia de seguridad que han ido incorporando las diversas municipalidades, por las cuales sin duda Chile es uno de los países con más números de emergencia que tiene.

Esta situación, sin duda genera una gran complicación para los organismos mencionados. Particularmente, Carabineros de Chile debe atender, a través de su número de emergencia, una serie de llamadas que no dicen relación con emergencias relativos a la seguridad pública, por la simple razón de que por existir tantos números de emergencia, las personas lo desconocen, y al enfrentar una situación de emergencia, independiente de su naturaleza, llaman al 133.

Los números de emergencia surgieron en Inglaterra en 1937, momento en que se acuñó el 999 como número que conectaba directamente con la policía, los bomberos y los servicios de emergencia médicos desde cualquier parte del país.

No obstante, en la experiencia comparada, el caso más emblemático dice relación con el 911 de Estados Unidos. Implementada en 1968, sirve como central para la recepción de

emergencias con un protocolo determinado dependiendo de la gravedad y naturaleza de los hechos que se estén reportando.

Resulta necesario mencionar al respecto el caso de México. De acuerdo a lo que informó el propio secretario Ejecutivo del sistema Nacional de Seguridad Pública Álvaro Vizcaíno Zamora, México contaba con más de 600 números de emergencia, lo que implicaba que en más del 85% de las llamadas de emergencias, éstas sean reportadas en más de una ocasión, generando gestión y recursos mal utilizados.

El 911 como número único de emergencias, empezó a implementarse de manera gradual en México en octubre de 2016. Además de esta implementación, se modernizó de manera completa toda la gestión relativa a las emergencias, desde la central que la recepciona hasta los protocolos y respuesta que se le da.

Ante esta realidad, no se vislumbra razón por la cual las personas que se encuentren en una situación de emergencia no tengan la posibilidad de acceder a una línea única de llamadas, en virtud de la cual poder acceder en casos de emergencia.

Por la naturaleza misma de lo que se entiende por una emergencia, resulta imprescindible que la persona pueda acceder de manera expedita a un número que sea de su conocimiento y de marcación rápida, y por otra parte, que existen protocolos y personas capacitadas para canalizar o derivar dicha emergencia, al organismo correspondiente.

Por lo anterior, se considera fundamental por nuestra parte, que exista un número único de emergencia al cual acceder en caso de emergencia, además de una central receptora de estas llamadas que pueda procesar el mérito de la emergencia y cuál sería la mejor respuesta, para lo que es fundamental que sea personal especializado y capacitado en torno a este aspecto.

Permitente resulta el caso de México, ya que además de tener en la actualidad un sistema similar al que se propone, con anterioridad al año 2016, también tenía una situación similar a la que tiene Chile actualmente.

DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

Proyecto de ley propone la creación de un número único de emergencia 133, que incorpore todas aquellas emergencias que actualmente sean atendidas mediante algún tipo de emergencia por algún organismo público, y que sea administrado por una central especialmente creada para estos efectos.

Finalmente, se delega mediante reglamento, se fijen las normas pertinentes a fin de garantizar la correcta operatividad de este número.

POR LO ANTERIOR, VENIMOS EN PROPONER EL SIGUIENTE PROYECTO DE LEY.

PROYECTO DE LEY.

Artículo 1°. Créase un número único de emergencias, cuya numeración será 133, de alcance nacional y sin costo para quien lo utilice.

Este número atenderá las emergencias que, a la fecha de publicación de esta ley, sean atendidas por Carabineros de Chile, Bomberos, el Servicio de Atención Médica Móvil de Urgencias SAMU, Corporación Nacional Forestal CONAF, y, en general, todas aquellas otras emergencias que sean atendidas mediante un número de emergencias, conforme lo determine un reglamento.

Artículo 2°. Una central creada para estos efectos, administrará y recibirá las llamadas de emergencia a que hace alusión el artículo anterior.

El personal que reciba las llamadas de emergencia, deberá contar con las aptitudes profesionales idóneas, a fin de administrar correctamente este número.

Artículo 3º. Un reglamento expedido por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, determinará las competencias específicas con que contará la central que reciba las llamadas de emergencia, así como la forma de coordinación de esta central con los organismos que finalmente atiendan dichas emergencias.