



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

*Ref: Proyecto de Solicitud de Informes sobre el
Sistema de Atención Telefónica de Emergencias 911.*

Proyecto de Solicitud de Informes

**LA H. CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

Dirigirse al Poder Ejecutivo Provincial a los efectos de solicitarle que por intermedio del Ministerio de Seguridad se sirva responder los siguientes puntos, relacionados al Sistema de Atención Telefónica de Emergencias 911:

- 1) Registro y estadísticas de llamadas recibidas por el Sistema de Atención Telefónica de Emergencias 911.
- 2) Qué porcentaje de las llamadas recibidas corresponden a falsos llamados.
- 3) Especificar promedio de tiempos de conexión, espera y respuesta frente a una emergencia y la coordinación con otras entidades para la optimización del servicio.
- 4) Quien o de qué manera se realiza el contralor de los llamados telefónicos.
- 5) Especificar cuáles y cuantas centrales de emergencias policiales cuentan con sistema de grabación radial y telefónica.
- 6) Protocolos que deben seguir los agentes que reciben las llamadas, según sean las situaciones de emergencia que se presenten.
- 7) Mecanismos con los que se cuentan a la hora de localizar teléfonos móviles o fijos en caso de emergencia, en los cuales las víctimas no pueden expresar claramente cuál es su ubicación.
- 8) Indicar presupuesto con el que cuenta el Sistema de Atención Telefónica de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires y como se distribuye.
- 9) Detalles del o los programas de capacitación y formación de los operarios del Sistema de Atención Telefónica de Emergencias 911.



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

10) Toda otra información que considere de interés o ampliatoria sobre las cuestiones que fundamentan este pedido de informes.

Esc. RICARDO LISSALDE
Diputado
Bloque Frente Renovador
H. Cámara de Diputados de la Pcia. de Bs. As



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

FUNDAMENTOS

El sistema de atención telefónica de emergencias 911 tiene su origen en la Ley Nacional 25.367 (B.O. 19-12-2.000), que implementó en el país un área de emergencias coordinadas, dotando al sistema de un único número de teléfono de tres cifras (*911, asterisco novecientos once), uniforme en todo el territorio, a fin de recibir las denuncias. Por Resolución N° 11 del 19 de enero de 2005 la Secretaría de Comunicaciones de la Nación autorizó 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 consonancia con ello, el Poder Ejecutivo de la Provincia de Buenos Aires elaboró el Decreto N° 747/05 en conformidad a lo también normado en la Ley Provincial de Seguridad Pública N° 12.154.

Es así que 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.

Fundamenta este pedido de informes la necesidad de dar respuesta a todos los bonaerenses en cuanto a las diferentes emergencias que diariamente se plantean. A modo de ejemplo podemos citar la lamentable muerte, días pasados, de Alejandra Marcela Polizzi de 48 años de edad quien fuera víctima de un nuevo caso de femicidio, esta vez en manos de su esposo



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

Gustavo Javier Flores de 38 años de edad. Este hecho ocurrió en la localidad bonaerense de Castelar, partido de Morón.

Durante el hecho, la víctima pudo comunicarse con el Sistema de Emergencias 911 pero debido a la situación que estaba viviendo no pudo entablar una charla fluida con la operadora del servicio y por ende, al no poder especificar la dirección de donde llamaba ni la zona, no se le pudo mandar apoyo de personal policial.

Horas más tarde quien si se comunicó con el Sistema de Emergencias del 911 fue el esposo y asesino de Alejandra, quien pidió se le mande ayuda a su casa ya que su mujer estaba asesinada y ante la respuesta de quien la había asesinado respondió "fui yo". Ante esto la operadora corta la comunicación y trasmite el suceso para que se acerquen los servicios correspondientes.

La situación antes planteada nos motivó a preguntar, mediante esta solicitud de informes, distintos puntos sobre el funcionamiento del Sistema de Emergencias 911. Por todo esto, es que nos tomamos el atrevimiento de solicitarle al Poder Ejecutivo, a través del Ministerio de Seguridad, nos responda a esta honorable legislatura algunas cuestiones.

Se solicita saber las estadísticas actuales en cuanto a la recepción de llamadas, como así también se especifique cuantas de esas llamadas recibidas corresponden a llamados falsos. Asimismo solicitamos se nos informe acerca de los protocolos que deben seguir los operadores que reciben las llamadas ante las distintas situaciones de emergencia.

Uno de los puntos más importantes y en los que nos interesa profundizar la discusión es en cuanto a los mecanismos con los que se cuentan a la hora de localizar teléfonos fijos o móviles ya que por ejemplo, en la situación que



Provincia de Buenos Aires
Honorable Cámara de Diputados

mencionamos antes ocurrida en Castelar, la víctima tuvo la oportunidad de llamar a emergencias pero al no poder especificar donde se encontraba, no se le mandó la ayuda que en ese momento necesitaba la mujer. Esto es de vital importancia, ya que de tener los mecanismos, que solicitamos saber si existen, se hubiese podido salvar la vida de esa mujer que finalmente fue asesinada.

Por otro lado, solicitamos saber el presupuesto con el que cuenta el Sistema de Atención de Emergencias de la Provincia de Buenos Aires y como se distribuye, los programas de capacitación y formación que realizan los operarios del sistema, entre otras cuestiones.

Creemos oportuno y necesario que el Ministerio de Seguridad informe a la mayor brevedad posible sobre los puntos solicitados en el presente proyecto.

Por todo lo expuesto, es que solicito a los señores Diputados acompañen con su voto el siguiente proyecto.

Esc. RICARDO LISSALDE
Diputado
Bloque Frente Renovador
H. Cámara de Diputados de la Pcia. de Bs. As