

El Gobierno de Scioli potencia el Servicio del 911 y lo extiende a toda la Provincia

Incorporaron 100 nuevos funcionarios. Y capacitan por grupos a operadores para recibir denuncias como venta de estupefacientes, de armas y de autopartes e incluso violencia sexual y de género. Está el financiamiento para extender el 911, que ahora abarca el 70% de la Provincia.

El gobierno de la provincia de Buenos Aires trabaja en una serie de medidas para hacer más eficiente el servicio de la Central de Emergencias 911. Los cambios en marcha apuntan a la incorporación de más personal, a la capacitación de operadores y funcionarios para la segmentación de las llamadas entrantes, y a la extensión del servicio a todo el territorio provincial en un plazo concreto.

Al respecto, el gobernador Scioli indicó que “porque nos hacemos cargo de nuestro trabajo también encaramos modificaciones en el servicio del 911 para que llegue a toda la Provincia y sea aún más rápido y efectivo”.

Por su parte, el subsecretario de Política Criminal e Investigaciones Judiciales del Ministerio de Justicia y Seguridad, César Albarracín, explicó que “estamos incorporando más personal a través de un convenio que firmamos con casas de altos estudios. Vamos a sumar 100 nuevos funcionarios, en este caso 50 estudiantes de derecho y 50 más por el régimen



común y habitual” y agregó que ““hemos conformado grupos especiales de trabajo para recibir y tramitar denuncias de venta de estupefacientes, de armas y de autopartes”.

Por otro lado, el Gobierno de Daniel Scioli ha suscripto un convenio con el Banco Internacional de Desarrollo (BID) que va a permitir en un plazo de 18 meses extender el 911 a toda la Provincia.

La Jefatura de Gabinete provincial informó que actualmente el servicio de emergencias policiales llega al 70% de la población focalizada en el Conurbano junto a las ciudades más pobladas del interior provincial. Con estos recursos el 911 llegará al 100% de la población bonaerense en algo más de un año.

En paralelo con los megaoperativos de prevención policial y al paquete de medidas lanzadas por el Gobierno de Scioli en el marco del Programa de Seguridad Ciudadana, el Ministerio de Justicia y Seguridad trabaja en una serie de cambios para extender y mejorar el servicio de la Central de Emergencias 911.

Mayor operatividad

Hasta el momento, los operadores telefónicos recibían estas denuncias pero ahora lo que se está haciendo es trabajar con una capacitación especial con la finalidad de que esa información pueda usarse rápidamente mediante la remisión a la fiscalía desde el Ministerio de Justicia y Seguridad para lograr rápidamente algún procedimiento o allanamiento.

Albarracín aseguró que, en lo que respecta al funcionamiento del 911, “siempre es posible mejorar. Ahora estamos entre 30 y 40 segundos promedio desde que entra el llamado pidiendo ayuda hasta que se logra la comunicación con la Policía”, agregó.

El funcionario indicó que la idea es recomendarle a la ciudadanía que siga llamando como lo viene haciendo y dar como contraprestación un servicio segmentado por casos y apuntar al desafío de tratar de esclarecer la situación lo más rápido posible siempre manteniendo el anonimato de los denunciantes y garantizando un contacto judicial rápido y efectivo.

El 911 funciona a partir de la operatividad de una Central de Atención Telefónica de Emergencias (CATE): lugar de donde se reciben las llamadas se procesan y se derivan para su operación. El personal que interviene son: Jefe de Sala, Supervisores y Operadores.

La llamada entra a la Central y es atendida por un operador, quien procesa la información siguiendo el protocolo de atención al ciudadano, carga los datos correspondiente en una “carta de llamada” la cual tiene un número de identificación del evento (ID) que se mantendrá durante el desarrollo de la acción posterior, en todas sus instancias. La comunicación es grabada y archivada para eventuales futuros requerimientos judiciales al igual que la carta de llamada.

Actualmente funcionan centrales del 911 en el interior de la Provincia de Buenos Aires en los distritos de Mar del Plata, Necochea, La Costa (Pinamar), Mercedes y Bahía Blanca. Mientras tanto en el Gran Buenos Aires operan Centros de Despacho en Almirante Brown, Lanús, La Matanza, La Plata, Mercedes, Moreno, Morón, Quilmes, Radio Central, Islas, San Martín, San Miguel, San Vicente, Tigre, Vicente López y Zarate-Campana.

