

INFORME TECNICO

CENTRAL DE ATENCION CIUDADANA DE LA CIUDAD DE AMBATO

Antecedentes

Ante la invitación realizada por el Señor Alcalde de la ciudad de Ambato, Arq. Fernando Callejas Barona mediante oficio N° DA-10-0939 y por delegación de la Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad del Distrito Metropolitano de Quito, me traslado a la ciudad de Ambato a fin de mantener una reunión de trabajo para repotenciar la central de emergencias.

Actividades Realizadas

Reunión con los técnicos de la Policía Nacional y de la Unidad de Seguridad con Participación Ciudadana.

Visita a las Instalaciones de la Central de Atención Ciudadana – 101 de la Policía Nacional.

Visita al edificio municipal ubicado en Santa Elena, Pinllo

Análisis del informe presentado con los requerimientos para fortalecer la Central Institucional de Atención Ciudadana del Cantón Ambato.

Revisión del manual de usuario del aplicativo.

Introducción

El entendimiento del manejo de emergencias como destreza de la Gerencia de Seguridad tiene una importancia que no tiene que ser menospreciada. Como profesionales en el campo de la seguridad recae sobre nosotros el tener conocimiento amplio del manejo de emergencias.

El manejo de emergencia o la administración de riesgos o desastres.- El manejo de emergencias o la administración de riesgos o desastres se define como las acciones tomadas para prevenir y lidiar con los riesgos producto de las emergencias o desastres.

Es una disciplina dentro de la gerencia de la seguridad que envuelve la preparación y la respuesta a las distintas emergencias o amenazas que pueda enfrentar una ciudad. El manejo de emergencias es un proceso continuo de identificar amenazas; registrar los riesgos, mitigar los efectos de los riesgos identificados y planear respuestas a las amenazas identificadas.



Como directa consecuencia de la implementación del sistema, las Jefaturas de las entidades participantes contarán con una apreciable asistencia por parte de la ciudad, tendiente a la evaluación, perfeccionamiento y de ser necesaria la remoción del personal no idóneo, permitiendo una evolución natural de la Entidades del Sistema de Emergencia, basada en el conocimiento y no en la duda permanente.

Es de vital importancia la participación de la población. La desconfianza o el desinterés son suficientes para hacer fracasar el objetivo por lo que el aspecto comunicacional deberá ser central y relevante en la etapa de implementación y con posterioridad, en la operación final.

El concepto de un número de 3 dígitos único para todo un país, de operaciones orientadas a la asistencia en casos de emergencias, fue puesto en práctica por primera vez en Inglaterra en el año 1938. Las autoridades decidieron lanzar un número único, el 999, para reportar situaciones en donde existiera riesgo de pérdida de vidas. Treinta años después, la ciudad de Haleyville, Alabama, en los Estados Unidos lanza el primer sistema 9-1-1 centralizado para reportar emergencias en donde deban intervenir patrullas policiales, ambulancias o bomberos, conjunta o separadamente, para salvar una vida.

Los principales beneficios de su implementación se pueden calificar en torno a la notable disminución del tiempo de respuesta que los organismos de seguridad pública utilizan para ayudar a una persona en situación de emergencia.

Infraestructura Física

El lugar en donde se encuentre radicada la Central de Atención Ciudadana del Cantón Ambato, no es una cuestión a ser tratada en forma superficial. Si bien como veremos más adelante no es la única, el hecho es que en ese tipo de ambiente profesionales especialmente seleccionados desarrollan una actividad crítica que los somete a presión constante.

Una mala condición de la infraestructura física limita esas capacidades y erosiona la calidad de un servicio que no puede verse afectado de esa manera dada la importancia social que tiene.

El aspecto estético, el diseño calmo y agradable deben considerarse como primordiales a la hora de definir cómo se estructurará el ambiente en donde seguramente se desarrollaran dramas verdaderos, festejando el haber ganado batallas contra la incertidumbre y sufriendo el peor de los dolores ante lo inevitable de la vida.

Pero obviamente las cuestiones estéticas y ergonómicas deben necesariamente convivir con los elementos técnicos que dan soporte a la actividad que allí se realiza. Consolas, computadores, relojes, sala de capacitación, sala de relax, la central telefónica, la administración central son ámbitos y elementos necesarios para ejecutar tareas de esta índole.



Conclusión

La actual Central de Radiocomunicaciones de la Policía Nacional no brinda las condiciones adecuadas en infraestructura física para el funcionamiento de un Centro de Atención Ciudadana; pues su espacio es reducido para ubicar, además de los agentes y operadores que actualmente laboran en la Central de Radiocomunicación, a los operadores y agentes del Cuerpo de Bomberos y Emergencias Médicas.

No es posible separar las áreas de atención de llamadas de la de radio despacho causando inadecuado aislamiento de ruido.

Para la ubicación de la sala de monitoreo de cámaras de video vigilancia; sería necesario readecuar o construir otro espacio que permita su implementación.

La sala de equipos no cuenta con un conveniente espacio para la implementación de los distintos equipos que soporten la operatividad de la Central de Atención Ciudadana como son Servidor de Datos, UPS, Central Telefónica, Sistema de Grabación de Llamadas, DVR para la grabación de Video Vigilancia, etc.

Para la ubicación del personal técnico que brinde soporte a la operación y administre la infraestructura tecnológica, es necesario ocupar un área adicional.

No existe espacio para la ubicación de un área de reposo o descanso programado; los recursos humanos juegan un rol crucial en el desarrollo del sistema en consideración. Es en definitiva, el hombre quien determina circuitos, esquemas, prioridades y necesidades ante una llamada en particular por lo tanto debe mantener su cuerpo y mente activos durante su periodo de atención a la ciudadanía.

La Central de Atención Ciudadana no cuenta con un aplicativo que permita gestionar la atención de llamadas, despacho auto-asistido de recursos, reportes y manejo de estadísticas.

El edificio municipal ubicado en el cerro de Santa Elena permite:

- Contar con amplios espacios.
- Adecuada ubicación.
- Posibilidad de separar las distintas áreas que conforman una Central de Atención Ciudadana.
- Realizar una implantación actualizada y acorde con las necesidades, que permita un crecimiento.
- Contar con una Central de Atención Ciudadana con administración municipal que garantice un uso equitativo de los recursos y su operación continua.

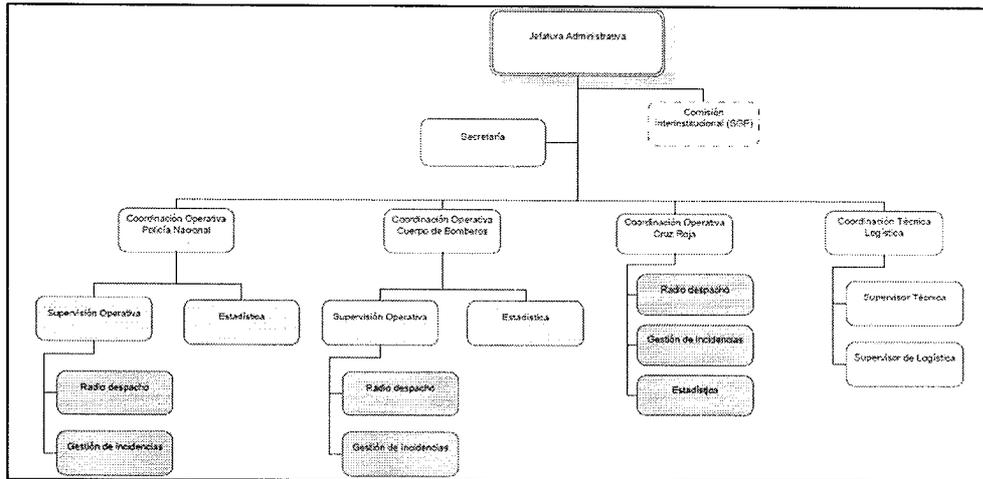


Recomendaciones

Por lo expuesto me permito expresar las siguientes recomendaciones:

1. Considerar el implementar la Central Institucional de Atención Ciudadana del Cantón Ambato en el edificio municipal del cerro Santa Elena.
2. Readecuar la actual central para garantizar su operación hasta la implementación de la Central Institucional de Atención Ciudadana del Cantón Ambato, considerando los requerimientos presentados con oficio N° DAD-10-1193 por parte de la Dirección Administrativa del Ilustre Municipalidad de Ambato, al Sr. Arquitecto Fernando Callejas Barona, Alcalde de Ambato.
3. Implementar en la Central Institucional de Atención Ciudadana del Cantón Ambato una administración por procesos que se adapte a las necesidades cambiantes del entorno y garantice la creación de valor y la mejora continua, para satisfacer tanto las necesidades del cliente interno como las del externo.
4. Para la gestión de emergencias es indispensable implementar un aplicativo especializado para Centrales de Atención Ciudadana de misión crítica que contemple:
 - a. Control en pantalla de las llamadas de emergencia. Ya sean realizadas por teléfonos celulares o telefonía fija.
 - b. Despacho asistido por ordenador (computadora) que suministra funciones de gestión de recursos e incidentes para ambientes de una o varias agencias.
 - c. Presentación de datos operacionales con relación a las actividades de las unidades, datos que respondan a preguntas diarias como: ¿Cuál es el número total de llamadas recibidas? ¿Cuántas llamadas fueron identificadas como "abandonadas"? ¿Cuál es el tiempo de respuesta promedio para contestar a una llamada entrante? ¿Qué tipo de incidente es el más reportado?, etc.
5. Finalmente, me permito sugerir se considere la implementación de un gobierno corporativo, que busque transparencia, objetividad, equidad en la organización y principalmente la protección de todas las partes interesadas tales como los ciudadanos, empleados, entidades que conformen el sistema de seguridad ciudadana, y todos los demás entes que tengan vinculación con la seguridad ciudadana. Gobierno que nombre al Administrador o Jefe de la Central que garantice una total independencia y operación de la Central con una visión en la comunidad.





Expresando mi sentimiento de alta consideración y estima, como el compromiso de servicio a la comunidad.

Atentamente:

Giovanni Pilo-Pais Molina
 EMSEGURIDAD-Q
 Cel: 09 274-2035
gpilopais@hotmail.com

