



Estrategias, medidas y acciones de prevención y reducción del mal uso de la línea de emergencias

**SISTEMA COORDINADO DE EMERGENCIAS 911
SALTA, ARGENTINA**





911
EMERGENCIAS

Province of
Salta,
Northwest of
Argentina



PROVINCIA DE SALTA
ARGENTINA



SISTEMA COORDINADO DE EMERGENCIAS 911 , SALTA



911
EMERGENCIAS

Tipos de llamadas sin intervenciones/Improcedentes

- ❑ Llamadas falsas: *Llamadas en las que se profieren improperios, risas y ante la consulta de existencia de una emergencia, la respuesta es nula o negativa*
- ❑ Llamadas mudas: *Llamadas que ante la indagatoria de un operador de emergencias (call taker), el ruido de fondo que se escucha no es una manifestación de emergencias, sino el signo de activación accidental de un dispositivo celular o no hay ruido o respuesta alguna.*
- ❑ Llamadas de información: *Llamadas en las que se solicita información a la línea de emergencias, cuando existen organismos destinados para dichas consultas.*
- ❑ Llamadas por error: *Llamadas en las que el llamante manifiesta que se equivocó de número cuando escucha la identificación de la línea de emergencias.*



Identificación de casos especiales

- ❑ **Llamantes crónicos:** *llamantes que se comunican insistentemente a la línea de emergencia, sin presentar situaciones de riesgo, quienes ya habiendo recibido la asistencia de todas nuestras agencias se siguen comunicando. Verificada las situaciones por policía/ salud manifestadas, no se constatan emergencias reales.*

- ❑ **Incidentes falsos:** *Cuando se recibe un llamado de emergencias, con una situación de emergencia aparentemente real, derivando los recursos apropiados al lugar del hecho, pero cuando se llega al sitio se constata que no existía tal situación reportada, no hay persona con quien entrevistarse o en la dirección brindada no hay moradores. En este centro se trata como “Incidente falso”*



Norma ISO 9001-2015



GESTION
DE LA CALIDAD

RI-9000-5134

	SISTEMA DE EMERGENCIAS 911 RECEPCION DE LLAMADAS TELEFONICAS	PRE-DEM-01-79
	FALSAS-MUDAS-INFORMACION- POR ERROR – INFORMACIÓN CORONAVIRUS	Versión 4
		Emisión 10 /10/14
		Revisión: 23/06/20
	Hoja 1 DE 5	

Es una política de la Institución llevar el seguimiento del indicador y la actualización de procedimientos de acuerdo a las nuevas demandas de la ciudadanía.



Capacitación del personal

Habilidades blandas para
identificar situaciones

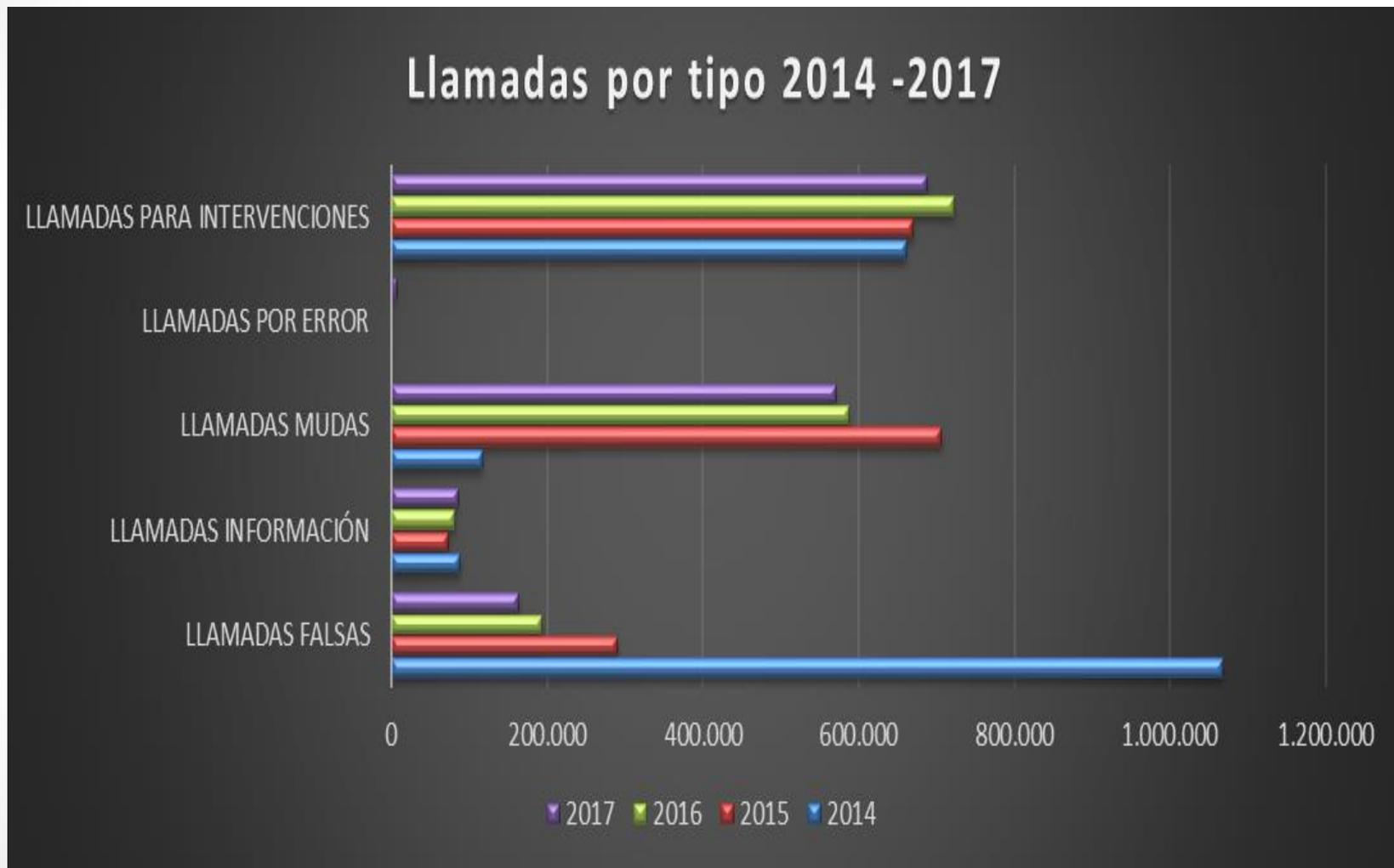
Uso y aplicación de los
procesos vigentes



Monitoreo de indicadores

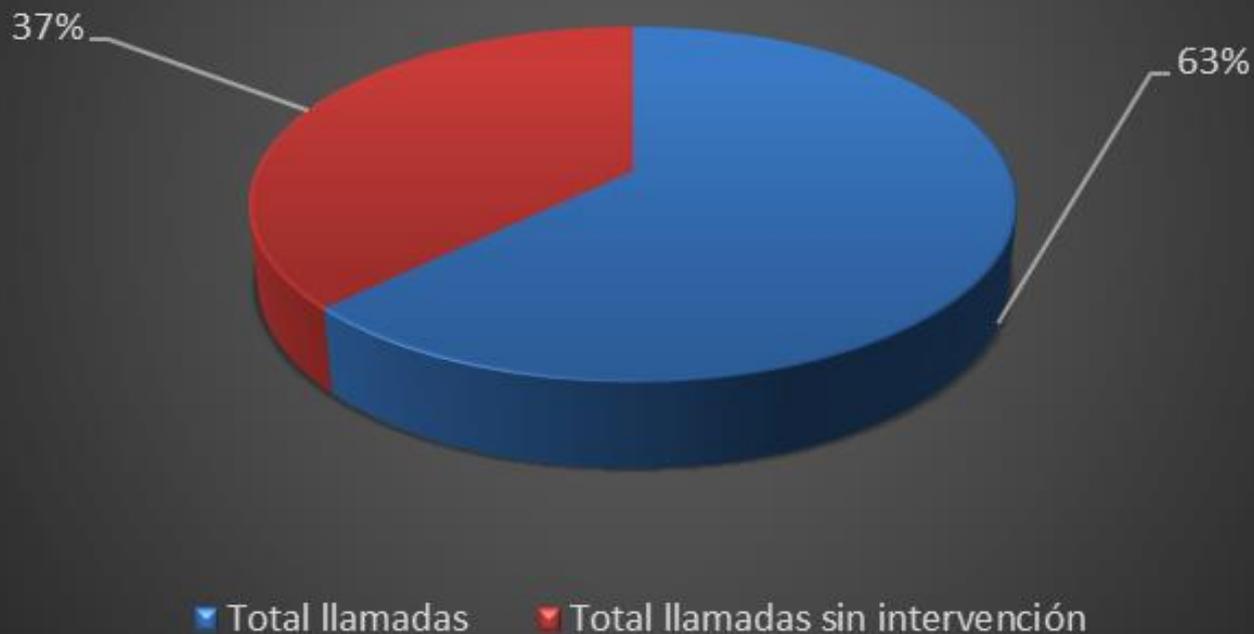


Análisis por tipo de llamada



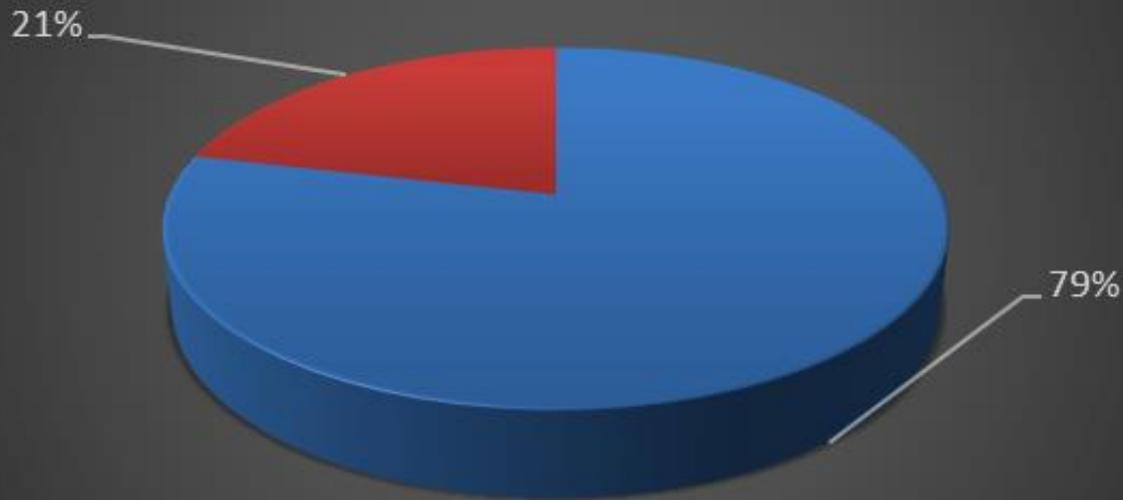
Porcentaje llamadas s/intervención promedio anual

Total llamadas recibidas vs llamadas sin intervención 2014-2017



Porcentaje llamadas s/intervención promedio anual

Total llamadas recibidas vs llamadas sin intervención 2018-2021



■ Total llamadas ■ Total llamadas sin intervención



Legislación relacionada al mal uso de la línea

Año 2013 Modificación del Código contravencional de la Provincia de Salta. Ley 7135

Establece en su artículo 76 inciso b:

El que llamare al sistema de emergencias coordinadas 911 con objeto de mofa, burla, o broma.

Sanciones:

Pecuniaria: el equivalente a 200 litros de combustible

Penal: 20 días de arresto

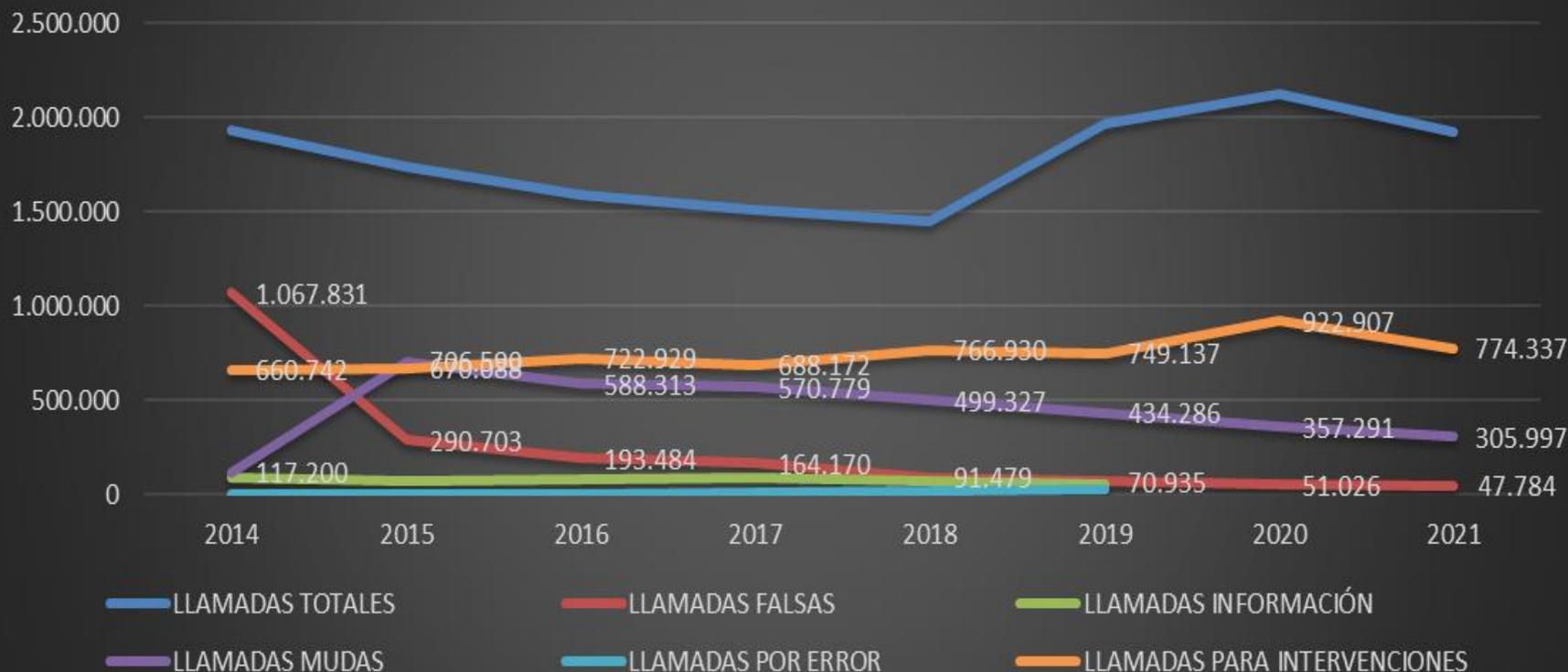


Nuestras estrategias



Monitoreo permanente del indicador

Monitoreo por tipo de llamada anual



Readecuación de procesos

- ❑ Finales de 2014 incorporamos la tipificación LLAMADAS MUDAS
- ❑ 2017 incorporamos la tipificación LLAMADAS POR ERROR
- ❑ **ESTAS MODIFICACIONES PERMITIERON HACER FOCO EN LAS LLAMADAS IMPROCEDENTES QUE MÁS SE REGISTRAN**



EL 911 entre la gente

- *Difusiones: visitas al edificio, visitas a centros barriales, colegios, stands informativos*

Año	2019	2020	2021	2022	
Difusiones	110	12	83	20	
Personas capacitadas	8327	999	3019	1500	13845

Llevar la institución al ciudadano



Acercar al ciudadano a la institución

911
EMERGENCIAS





Control de calidad en casos especiales

- Llamantes crónicos
- Análisis de llamantes recurrentes



Sistema de Emergencias 9-1-1

Ministerio de Seguridad

Salta - Argentina



REG-06-PRE-CAL-01-01 Informe V.0
Emisión 30-01-2014 Revisión 30-01-2014



ÁREA Calidad	Seguimiento: Teléfonos recurrentes	Periodo: Año 2021
04/02/2022	Indicadores: <ul style="list-style-type: none">• Números de teléfonos recurrentes.• Detalles y sugerencias de acciones de mejora	INFORME N° 03/22



Análisis de llamadas recurrentes



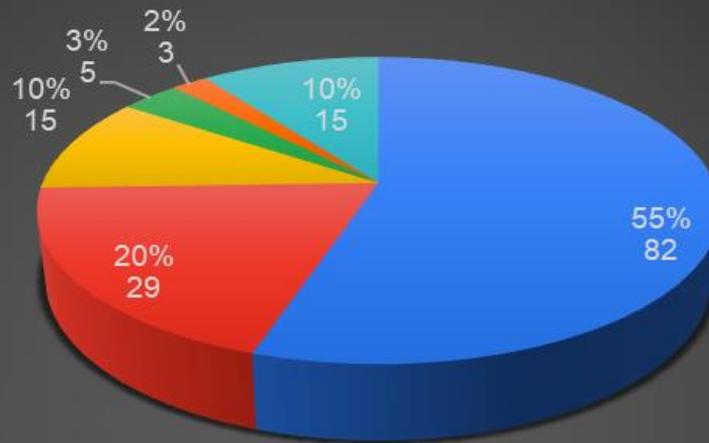
Medidas a partir de análisis de llamantes recurrentes

- ❑ Identificación de llamantes crónicos para realización de ambientales
- ❑ Identificación de números recurrentes que generaban llamadas mudas, en algunos casos, empresas de alarmas que tenían inconvenientes con sus líneas.
- ❑ Identificación de casos que requerían seguimiento de profesionales de salud mental (Nuestro equipo de psicólogos PAESAM interviene en la atención y derivación de alertantes crónicos)
- ❑ Identificación de incidentes falsos, con desplazamiento de recursos innecesarios, para dar intervención a fiscalías



Sondeo mudas: re-llamados a alertantes que generaron llamadas mudas

Sondeo Llamadas Mudas Año 2021



- SE MARCO POR ERROR Y NO SE DIO CUENTA
- ALGUIEN USO MI TELEFONO
- SE EQUIVOCO Y AL ESCUCHAR EL SALUDO 911, CORTO
- DISCO OTRO NUMERO E INGRESO AL 911 Y CORTO ANTES DE HABLAR CON EL OPERADOR
- LA PERSONA MANIFIESTA NO HABERSE COMUNICADO
- Otro motivo que no genero intervencion

Reflexiones finales

- ❑ Se logró el acercamiento de la comunidad a la institución y viceversa, fortaleciendo la difusión del buen uso de la línea de emergencias para la disminución de las llamadas sin intervención.
- ❑ Se logró articular acciones con Instituciones de Salud mental y bienestar social para la atención de casos crónicos.
- ❑ Se debe fortalecer la aplicación de sanciones estipuladas en la legislación vigente, ya que el SE 911 no cuenta con la administración de las mismas.
- ❑ Se cuenta con áreas específicas de Difusión, calidad, y capacitación que realizan el soporte a la operación atendiendo la problemática del mal uso de la línea desde diferentes perspectivas.
- ❑ Todo el personal de la institución se encuentra comprometido con fortalecer el buen uso de la línea 911.

MUCHAS GRACIAS



911
EMERGENCIAS