

Los Sistemas de Emergencia de América Latina presentes en el 17 Congreso Internacional de Centros de Atención de Emergencias

Entre el 23 y 25 de octubre de 2024, tuvo lugar el 17 Congreso Internacional de Centros de Atención de Emergencias, organizado por NENA México.

Por primera vez participaron del Congreso Internacional de NENA México, el 911 de El Salvador, el Sistema Nacional de Emergencia 911 de Paraná, el Sistema de Emergencias 911 de Paraguay y el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad de República Dominicana. Estuvieron nuevamente presentes Colombia y el Sistema de Emergencias 911 de Costa Rica. Esta mayor participación de Sistemas latinoamericanos fue posible, en parte, gracias al apoyo brindado por RapidSOS.

El miércoles 23 de octubre, se dio el panel enfocado en los Sistemas de América Latina para hablar sobre su funcionamiento, avances tecnológicos adoptados y los desafíos pendientes. El panel estuvo moderado por Karen Bozicovich, Jefa de la Sección de Información y Conocimiento del Departamento de Seguridad Pública de la OEA y estuvo integrado por:

- Adirman Miranda Mejía, Directa del Sistema de Emergencias 911 de Costa Rica
- Comisionado Luis Forero Mosquera, Director General del Sistema Nacional de Emergencias 91-1- de Panamá, Encargado y
- Aurora Miranda, Coordinadora de Monitoreo del Sistema 911 del Ministerio del Interior de Paraguay

El panel se estructuró en base a cuatro preguntas disparadoras:

1. ¿Cómo funciona el sistema de emergencias de su país y cuales son algunas claves para entender el modelo de operación?
2. ¿Cómo es el proceso de selección, capacitación, cuidado y retención del personal?
3. ¿Cuáles son algunos de los avances o adelantos tecnológicos que han incorporado para mejorar el funcionamiento y la calidad del servicio?
4. ¿Cuáles son algunos de los principales desafíos que enfrentan?

Algunos puntos destacados de las intervenciones fueron:

En el Sistema de Emergencias 911 de Costa Rica, luego de la capacitación de ingreso, al nuevo talento se le asigna un tutor para que haga una práctica supervisada.

Uno de los principales avances tecnológicos incorporados por el Sistema 911 de Paraguay fue el uso de la ubicación móvil avanzada (AML, por sus siglas en inglés). AML mejora la precisión de la localización de las llamadas, así como también los tiempos en que se recibe esa información. En Paraguay, AML funciona con teléfonos Android y iOS.

Uno de los principales desafíos mencionados por el Sistema Nacional de Emergencias 911 de Panamá es alcanzar la interoperabilidad entre todas las instituciones y la transición hacia un C5 remodelado.