



## **CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD CEAS MÉXICO**

### **... CUANDO LOS SEGUNDOS CUENTAN ¿Cómo funciona la atención de Emergencias?**

*Para resolver un problema se necesita saber que hay un problema, de qué se trata, y tener la capacidad para resolverlo. La atención de Emergencias es un proceso de solución de problemas, pero con perspectivas de pérdidas inminentes, incluso vidas, lo que plantea una exigencia de rapidez en dicha atención ... porque los segundos cuentan.*

#### **PANORAMA**

El proceso para la atención de Emergencias se puede describir por el acrónimo **CDAI**, ya que comprende lo siguiente:

- **C**aptación de los hechos que ocurren en un entorno.
- **D**etección de una situación de Emergencia en los hechos captados.
- **A**lertamiento a las corporaciones pertinentes para atender el tipo de Emergencia detectada.
- **I**ntervención de las corporaciones alertadas para atender la Emergencia detectada.

De tal suerte que las posibilidades de éxito dependerán de que:

1. Se capten hechos en los que se pueden presentar o no una situación de emergencia, y se entreguen a quien pueda detectarla con certeza razonable.
2. Dentro de los hechos captados, se detecte la presencia de una situación de Emergencia.
3. Se emita un alertamiento a las corporaciones pertinentes para atender el tipo de Emergencia detectada.
4. Las corporaciones alertadas dispongan de la capacidad para atender la Emergencia detectada.

Todo ello en un marco de tiempo en el que sea posible evitar, detener e incluso revertir los daños o pérdidas.

En un contexto comunitario la captación de los hechos suele realizarse a través de los sistemas de vigilancia, como las alarmas o botones de pánico, la geolocalización o la videovigilancia, y de las personas presentes en el entorno en que ocurren. Donde la “*capacidad de captación*” en el primer caso está determinada por el “*campo de cobertura*” de los dispositivos de los sistemas, y en el segundo caso, de que las personas presentes se percaten de los hechos, y que dispongan de algún medio de comunicación a una instancia con la capacidad de valorarlos, como puede ser el servicio telefónico 9-1-1.

Asimismo, la detección y el alertamiento suelen ser responsabilidad de los Centros de Atención de Emergencias (**CAE**), como los C2, C4 y C5, que cuentan con personal capacitado para valorar los hechos captados y detectar, con certeza razonable, una situación de Emergencia, tipificarla, y emitir el alertamiento a las corporaciones pertinentes para su atención. Donde la “*capacidad de detección y alertamiento*” está determinada



## **CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD CEAS MÉXICO**

principalmente por la cantidad y competencia (conocimientos, destrezas, habilidades y criterios) del personal operativo en estos Centros.

Finalmente, la intervención la realizan las corporaciones de asistencia, ya sean institucionales de policía o seguridad pública en general, las fuerzas armadas, protección civil, rescate y urgencias médicas, o privadas de naturaleza especializada, hidráulicas, eléctricas, de gas, ductos de combustible o salvaguarda nuclear. Donde la “*capacidad de intervención*” está determinada por la cantidad de recursos disponibles en las corporaciones alertadas, al momento de ocurrencia de una situación de Emergencia.

### **PERSPECTIVA**

La atención de Emergencias, como cualquier otra actividad en un contexto social, enfrenta un problema de “*administración de recursos escasos*”, en forma de perfiles **CDI**, de **Carencias** (*NO hay*), **Deficiencias** (*NO es lo adecuado*) e **Insuficiencias** (*NO es suficiente*). Problema que acota y compromete el potencial de efectividad operativa, y por ende las posibilidades de éxito. Algunos de estos factores, de manera enunciativa más no limitativa, son los siguientes:

#### **Captación**

1. Las capacidades y limitaciones funcionales de los dispositivos de los sistemas de vigilancia, en particular su afinidad con la forma física de los hechos que ocurren, por ejemplo, una cámara no puede captar una fuga de gas, y un sensor de gas no puede captar la maniobra de un carterista. Y un botón de pánico no se activa solo.
2. El campo de cobertura de los dispositivos de los sistemas de vigilancia, o el alcance de detección sensorial de las personas, por ejemplo, una cámara no puede captar lo que ocurre fuera de su campo visual, y una persona no puede ver lo que ocurre a su espalda, ni escuchar si tiene problemas auditivos.
3. La disponibilidad de medios de comunicación, así como el desconocimiento de las personas con quién o a dónde reportar los hechos, o bien su incapacidad para comunicarse, por ejemplo, discapacitados verbales o extranjeros con desconocimiento del idioma local.

#### **Detección y Alertamiento**

1. Saturación de información, por la concurrencia de múltiples hechos captados y entregados al CAE, por ejemplo, los mosaicos de más de 16 o 32 imágenes, o las llamadas del servicio telefónico 9-1-1, con un porcentaje superior al 60% de casos no procedentes, que dificultan la detección oportuna de situaciones de Emergencia.
2. Imprecisión de la información, por malfuncionamiento de los dispositivos de los sistemas de vigilancia, o limitaciones de expresión en las personas a través del servicio telefónico 9-1-1, por encontrarse en estado de conmoción y alteración emocional.



## **CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD CEAS MÉXICO**

3. El perfil **CDI** en las competencias del personal operativo, para detectar situaciones de Emergencia, inmersas y mimetizadas en el cúmulo de hechos captados, así como seleccionar las corporaciones pertinentes para atender cada tipo de situación, y emitirles el alertamiento correspondiente.

### **Intervención**

1. El perfil **CDI** de los recursos operativos de la corporación en el momento de recibir el alertamiento para atender una Emergencia, específicamente, el número de vehículos y elementos, disponibles para acudir con oportunidad al sitio de ocurrencia.
2. El sentido de obligatoriedad y nivel de prioridad asignada por la corporación a los alertamientos recibidos desde el **CAE**, es decir, si se considera obligado o no, y que tanta prioridad le da a dichos alertamientos.

### **CONCLUSIÓN**

La atención de Emergencias es una cadena de trabajo de equipo, donde la falla de un eslabón hace fallar todo el proceso. Donde el recurso humano es el factor crucial, y en el que no valen los protagonismos individuales, sino el resultado final, sometido a falsas expectativas y generalizaciones, con el **CAE** como el componente más visible ante la ciudadanía. Un proceso sin héroes o aplausos, sólo pérdidas y por ello de villanos y culpables. De profesionales en las sombras, haciendo el mejor de los esfuerzos para atender con la mayor rapidez posible, porque saben que para preservar una vida ... **los segundos cuentan.**

### **David Chong Chong**

Ingeniero en Comunicaciones y Electrónica, egresado de la Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica del Instituto Politécnico Nacional. Diplomado en Reingeniería de Procesos por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Master en Ciencias de la Seguridad por la Universidad Internacional de Seguridad (UNIVERIS) y CEAS Internacional. Coordinador técnico del Servicio de Emergencias 08 de la Ciudad de México (1992). Secretario General para México de la Corporación Euro Americana de Seguridad, CEAS México. [www.ceasmexico.org.mx](http://www.ceasmexico.org.mx) Correo electrónico: [dchong@ceasmexico.org.mx](mailto:dchong@ceasmexico.org.mx)