



CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD CEAS MÉXICO

UNA PERLA DE SERVICIO *30 años del Número Universal de Emergencia en México*

En memoria de Jerry D. Price

*El Número Universal de Emergencia (NUE) tiene el propósito de **facilitar y agilizar la atención de emergencias**, a fin de proteger y salvaguardar la vida e integridad de las personas y sus propiedades, objetivo fundamental de la Seguridad.*

En una situación de emergencia, el **factor crítico** para evitar los posibles daños a la vida y la integridad de las personas y sus propiedades, en especial los irreversibles o irreparables, es la **rapidez** con la que acudan los **recursos pertinentes** para atenderlas. Para ello, el problema es que se requiere notificar a alguna de las diversas agencias o corporaciones especializadas para atender emergencias, por lo regular por parte de una persona presente en el lugar de los hechos, que muy probablemente estará alterada emocionalmente además de no conocer la forma de comunicarse con dichas agencias, en especial si es alguien ajeno al lugar en que ha ocurrido el evento, por ejemplo, por ser visitantes en una comunidad. Con el NUE se habilita un **medio de contacto único** con todas las agencias, de tal suerte que cualquier persona, por más alterada o confundida que se encuentre, podrá notificar a la instancia pertinente acerca del evento ocurrido.

El NUE tiene su origen en los Estados Unidos, a partir de una iniciativa de la Asociación Nacional de Jefes de Bomberos en 1957, que proponía la adopción de un número único para reportar incendios. A partir de esa iniciativa, en 1967 la Comisión Presidencial para la Aplicación de la Ley y la Administración de la Justicia, determinó la necesidad de un número único simplificado para reportar todo tipo de emergencias, lo que inició un proceso de desarrollo coordinado entre la FCC y la empresa AT&T que resultó en la adopción del código 9-1-1 como el número único simplificado, cuya primera llamada se efectuó en Febrero de 1969 en Haleyville, Alabama. Para 1987 el uso de este número simplificado ya se había extendido al 50% de la población, e incluso Canadá se había integrado a este servicio, y a finales del Siglo XX, ya cubría 96% de la población en los Estados Unidos, y se había adoptado, con diversas formas de código, en muchos países¹.

El NUE llegó a Nuestro País en 1992, específicamente al entonces Distrito Federal, a través del Fideicomiso del Servicio de Emergencia 08 dentro de la estructura de Servicios Metropolitanos (SERVIMET). Como número único se adoptó el código de dos dígitos **08** (posteriormente migrado a 080), ya que por limitaciones técnicas de TELMEX no fue posible adoptar el código 911, para sustituir los más de 19 números telefónicos, algunos con código simplificado de dos dígitos, pero la gran mayoría de 7 dígitos, de las diversas corporaciones de emergencia (policía, bomberos Cruz Roja, ERUM, etc.) en la ciudad. El **Servicio de Emergencia 08 (SE08)** se presentó el 19 de Septiembre de 1992, e inició sus operaciones el 1º de Enero de 1993 con la Delegación Benito Juárez como Piloto. Posteriormente, a mediados de ese mismo año la cobertura se extendió a las Delegaciones

¹ National Emergency Numnr Association. <https://www.nena.org/page/911overviewfacts>.



CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD CEAS MÉXICO

Álvaro Obregón, Coyoacán y Miguel Hidalgo, y el 9 de Enero de 1994, aún sin contar con todos los recursos, se adelantó la cobertura a toda la ciudad, a raíz del atentado en Plaza Universidad.

La versión de NUE implementada en México, fue con la modalidad **E9-1-1**, que ofrece mayor certidumbre acerca de su autenticidad, ya que proporciona la identificación y dirección del origen de la llamada, con lo cual se reducía el tiempo para recabar la información de los eventos. Por ello, en el aspecto técnico, el primer problema para la implementación del SE08, fue la **adaptación de la plataforma tecnológica** (equipo de cómputo y sistema) diseñado para un entorno urbano totalmente ordenado y estructurado en la numeración de las direcciones, para un entorno con identificación de calles y numeración muy disímulo como la que existía, y sigue existiendo en la ciudad, al grado de que la referencia de intersecciones de calles. que se adoptó e integró como solución, se ha convertido en la actualidad en una práctica común. En este esfuerzo se contó con la colaboración del primer grupo de operadores, algunos procedentes de LOCATEL, así como de otras corporaciones, que recorrieron las calles de la Delegación Piloto para identificar la correlación de intersecciones con la numeración de las calles. El segundo problema, aún más crítico, fue habilitar la plataforma con su configuración inicial, insuficiente, para soportar la cobertura del servicio a toda la ciudad. El soporte técnico para ello fue proporcionado por la empresa mexicana Servicio Computarizado de Emergencia (SCE), con el apoyo de la empresa texana Public Safety Associates (PSA).

Por otra parte, en el aspecto operativo, el primer problema fue establecer una base de **coordinación interinstitucional** entre las diversas corporaciones de servicio para atender los requerimientos emitidos desde el SE08, considerándolo como un **canal de comunicación confiable**, de manera prioritaria e incuestionable, para lo cual se contó con el apoyo de la facilidad técnica para identificar, y eventualmente sancionar, a los autores de llamadas no procedentes (bromas, amenazas, insultos), al tener identificados y ubicados los números de origen de las llamadas. Un segundo problema, no menos importante, fue la preparación de los operadores del servicio, para lo cual, si bien se tomó en cuenta las experiencias de algunos centros en los Estados Unidos, se desarrollaron de manera local los procedimientos y protocolos, que permitieron no solo facilitar y agilizar el alertamiento a las corporaciones, con tiempos de transferencia mínimos de hasta 90 segundos, sino incluso contener emergencias médicas impartiendo instrucciones vía telefónica. Un problema adicional, fue la recopilación de la conformidad de los suscriptores al servicio, en virtud de que se hacía un cobro mensual por el mismo, con el propósito de que no sólo la operación fuera financieramente autosustentable, sino que se contara con recursos para apoyar con equipamiento a las mismas corporaciones.

El SE08 tuvo una gran **aceptación y confianza entre la población** por los éxitos en la atención de emergencias, así como por un fuerte programa de difusión y concientización públicas y de integración ciudadana, que incluyó visitas de grupos vecinales y escolares a las instalaciones del servicio. La evidencia más clara de este éxito fue la reducción de las llamadas no procedentes iniciales (de primera vez) en un 40%, y de casi el 80% en recurrencia (dos o más desde el mismo número), que son causa de distracción de los recursos escasos para la atención de emergencias, con el consecuente riesgo de vidas.



CORPORACIÓN EURO AMERICANA DE SEGURIDAD CEAS MÉXICO

Asimismo, en el contexto de la operación del SE08 se realizaron las primeras pruebas de un sistema de Rastreo Vehicular por medio de un Sistema de Geoposicionamiento Global (GPS) para el control de las patrullas de la Policía, utilizando únicamente medios de radiocomunicación, en una época anterior a la telefonía móvil de la actualidad.

Aunque su operación se canceló en el año 2002 por motivos más de índole políticos y económicos que técnicos y operativos, con algunas de sus funciones transferidas al número de atención 060, con el SE08 se dieron los primeros pasos, y en cierta forma literalmente, en el recorrido de un camino que nos ha llevado a la actual modernidad del **Servicio de Número Único de Emergencias 9-1-1**, en operación a nivel Nacional desde 2017, con mayores y mejores facilidades y medios de comunicación, como la telefonía móvil y las redes sociales. Una verdadera y muy valiosa *Perla de Servicio*, que ha contribuido y seguirá contribuyendo a ese objetivo fundamental que sustenta la misma existencia de cualquier Sociedad, **Proteger la Vida**.

El camino de mil millas empieza con un paso.

Lao Tsé

Con la colaboración de Carlos Cristiani Díaz, Elia Rodrigo Najar, Cinthia Castillo Calles y Julio César Rodríguez Cortés

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. Secretario General para México de la Corporación Euro Americana de Seguridad, CEAS México. www.ceasmexico.org.mx Correo electrónico: dchong@ceasmexico.org.mx