

Nuevas tendencias en la coordinación operativa de la seguridad

2007



José Julián Isturitz
josejulian@isturitz.com

**Director del Observatorio de la Seguridad
Presidente de la Asociación Canaria de Directores de Seguridad**

Director General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias (1999-2003)
Director Gerente Gestión de Servicios para la Salud y Seguridad del Gobierno de Canarias (1994-1999)

Como consecuencia de la aplicación de la Decisión 91/396 de la Comunidad Económica Europea, de 29 de julio, se comienza a implantar el Teléfono Único Europeo de Urgencias, a través de la marcación abreviada, uno, uno, dos, 1-1-2.

El Estado Español, lo reguló mediante el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, de acceso mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de urgencias y emergencias, a través del número de teléfono 1-1-2.

En España, había una tradición de coexistencia de múltiples números de teléfono diferentes, para el acceso a los servicios de seguridad, tanto de marcación abreviada, tipo OXY (cero, equis, y) como de nueve cifras. Solo de marcación abreviada, se contabilizan los siguientes: Policía, 091, 092, 062; Bomberos, 080 y 085; Servicios sanitarios, 061; Protección Civil y servicios coordinados, 006 y 088.

Como se observa, ha existido incoherencia en la asignación de números por franjas o tipos de servicios. Además, el ámbito geográfico ha sido diferente en todo el País e incluso en la misma provincia, así por ejemplo, el 080, ha estado operativo en algunas ciudades para llamada a bomberos, pero no en el ámbito provincial que, o bien no existía, o en algunas provincias era el 085.

Esta proliferación de números de teléfono de urgencias, fue produciendo una desorientación en la población, que no sabía donde llamar en caso de una emergencia, y de ahí la buena acogida que está teniendo en España el 1-1-2,

implantándose a imagen y semejanza de su homónimo en Estados Unidos, el 9-1-1.

Como ya hemos comentado, el 1-1-2 en España comienza a implantarse a partir de 1997, año en que se puso en servicio el de las islas Baleares. En enero de 1998, entró en servicio Madrid-112 y el 30 de Mayo de 1998, comenzó a funcionar el 1-1-2 de estas islas. Posteriormente y con desigual temporalidad y características, se han ido implantando en todas las Comunidades Autónomas, la última en el año 2002.

No obstante, aunque actualmente se encuentra operativo en todo España, el grado de implicación, respuesta y coordinación de recursos es muy variado de unas Comunidades Autónomas a otras.

Han sido necesarios mas de diez años, desde la aprobación de la Decisión Europea, para que estuviere implantado este servicio en todo España. Esto ha sido debido, no tanto a una falta de sensibilidad en la población, que la había, ni necesidad, que también, sino a la dificultad intrínseca que conlleva acometer acciones claves que afectan a los pilares de la seguridad pública.

Este servicio se encuentra regulado por la Administración General del Estado, en el ámbito de la tecnología, no en vano fue el Ministerio de Fomento el que lo impulsó, pero es el área de la seguridad y más concretamente el de la Protección Civil, la que se ha venido ocupando de el, desde su creación. De hecho suele ser tema de ocupación constante, en la Comisión Nacional de Protección Civil.

Se trata de un teléfono que permite el acceso del público al Sistema de Seguridad, es por lo tanto su puerta de entrada. Puerta, que no es única, ya que este teléfono 1-1-2 puede y de hecho convive, con otros números de urgencia, aunque cada vez en menor medida estadística.

Es un instrumento de fácil utilización, bajo la tutela pública, de ámbito europeo, de funcionamiento permanente y permite que, estando donde se esté, se puede pedir ayuda.

Centro Coordinador

Pero este servicio, que aporta un valor en si mismo como acceso fácil al Sistema, quedaría cojo si no fuera mas allá, por lo que surge su evolución y aportación como Centro Coordinador encargado de regular y optimizar recursos.

Aprovechando la tecnología existente con el 1-1-2 y su equipo humano, se impone constituir, un espacio físico común, donde los diferentes agentes de los servicios de policía, bomberos, sanitarios y protección civil, comparten tecnología y saber hacer, para lograr una eficiencia a través de la coordinación de recursos.

Es por tanto este segundo valor, la coordinación, el que fundamentalmente da carácter al Sistema de Seguridad Pública, ya que teniendo garantizada la puerta de entrada, la coordinación de servicios es uno de los pilares de cualquier Sistema de Seguridad.

Ámbito de responsabilidad

En el ámbito de responsabilidad de este servicio radica una buena parte de su éxito, pero es también este aspecto, uno de los que genera más diferencias de criterio entre los servicios intervenientes y el que en parte, está imposibilitando su impulso.

En nuestra opinión, el 1-1-2 debe ser un servicio de tipo *marca blanca*, es decir, no implicado con ninguno de los intervenientes, ni con la policía, ni bomberos, ni sanidad. Debe ser un servicio profesional, especializado en el despacho y regulación de llamadas y servicios de seguridad y emergencias. Debe disponer de operadores y gestores específicos y con formación y acreditación en materia de optimización y coordinación de recursos.

Se trata por tanto de una singularidad más en lo servicios de seguridad pública, que ha aparecido fruto de la evolución tecnológica y que nos permite ofrecer un servicio de más calidad a los ciudadanos y visitantes.

Como singularidad específica, debe también respetar las de los intervenientes y por lo tanto, no entrar a valorar cómo éstos efectúan sus servicios, de lo que son verdaderos especialistas y responsables.

Coordinación de servicios

Se trata por tanto de no competir con ningún intervintente, ya que el 1-1-2 no interviene directamente sobre la emergencia, sino sobre su coordinación, sobre la coordinación de los intervenientes y es por lo tanto un instrumento al servicio de todos ellos, no de uno en particular.

Debe diferenciarse con claridad entre, la prestación del servicio de policía, la de los bomberos y la de los servicios de atención prehospitalaria urgente, con la de recibir llamadas en demanda de auxilio y la coordinación de los servicios operativos. Esta coordinación es el principal valor que puede aportar el 1-1-2 al Sistema de Seguridad, el envío de los recursos más adecuados al tipo de incidente, evitar la duplicidad de recursos y conocer la operatividad de estos, así como, el tiempo de resolución de los incidentes.

La coordinación debe darse por lo tanto en base a protocolos operativos consensuados que permitan determinar quien y cuando va a actuar en un incidente *tipo*. Debe efectuarse una planificación previa entre iguales, entre diferentes intervenientes en los que ninguno esta por encima o dejado de otro, sino que cada uno participa al lado del otro en la resolución del incidente. El centro coordinador se limita a ejecutar aquellos protocolos que los intervenientes, con esa planificación previa, hayan acordado para cada tipo de incidente.

Desde este punto de vista, este servicio de coordinación, no debe depender de ninguno de los intervenientes.

Es más, en la situación actual en la que se encuentra Protección Civil, donde existe una confusión entre si su papel es de planificador, pero simultáneamente actúa como interveniente, se podrían producir interferencias y conflicto de intereses en la gestión del centro coordinador en el caso de que la gestión de este fuera realizado por uno de los intervenientes.

No obstante, al actuar el Centro Coordinador como Centro de Coordinación Operativa (CECOP) previsto en la Ley de Protección Civil, en caso de activación del Plan de Emergencias deberá actuar a las órdenes de la autoridad de Protección Civil por ser claramente el órgano competente en estas situaciones.

Reflexiones sobre la coordinación policial

Hace unos años viene siendo comentario esporádico la eficacia en la coordinación de los diferentes servicios de policía, tanto los dependientes de la Administración General del Estado (Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil y Policía Portuaria), Comunidades Autónoma (Policías Autonómicas) y Administración Local (Policía Local).

Ciertamente son varios, diversos y con competencias concurrentes en algunos casos, los que dificultan en si mismo esta tarea, mientras que por otra parte, en ocasiones se esgrime el argumento de la confidencialidad y la eficacia policial para justificar una insuficiente coordinación.

En mi opinión lo que aquí se encierra en el fondo son varios factores que agravan mas si cabe, este complejo problema que en ocasiones trasciende a la luz publica deteriorando sensiblemente la imagen de los servicios policiales y de los propios políticos que la dirigen. Estas variables pueden ser:

Por un lado un corporativismo policial, con un sentido de pertenencia exacerbado que hace que lo mío sea para mí y lo de los demás también a ser posible. Se trata por tanto de una relación no de pares, es una relación

donde siempre hay alguien que intenta predominar sobre el otro y este no desea ser controlado por aquel.

Por otro, la existencia de varias organizaciones o Cuerpos independientes dificulta la existencia de elementos comunes que permitan crear una magma común en cuanto a las capacidades y posibilidades de actuación conjunta se refiere, de manera que cada organización actúa en base a sus propios criterios que no se encuentran estandarizados para el comportamiento conjunto de las diferentes oficinas.

Cada organización dispone de sus mandos, de su organización, de su jerarquía, de su estilo organizacional, de su cultura de empresa, de su manera de hacer, en definitiva. Pero en fin, esta es la situación, con ella tenemos que contar y en base a ella tomar las decisiones mas adecuadas para alcanzar una solución, que solo el tiempo y la racionabilidad nos permitirá calificarla.

El papel del Ministerio del Interior

El Ministerio del Interior, ha estado muy centrado en múltiples ocupaciones. El día a día hace en cierto modo perder la perspectiva y probablemente la aportación de determinados profesionales, inmersos en el propio problema hace que las soluciones que puedan aportarse no se alejen de potenciar el propio corporativismo que nos aleja de la coordinación policial.

Pero es precisamente este Ministerio el que es el garante de todos los ciudadanos para dimensionar y caracterizar un Sistema de Seguridad con bases comunes para todos los ciudadanos de España, que tenga en cuenta las

singularidades de las Comunidades Autónomas pero que realmente se crea que debe establecer marcos comunes para todas las policías, no solo la Guardia Civil y el Cuerpo Nacional de Policía.

Es por tanto el Estado el que debe liderar un marco común cuya Misión sea la de permitir un Sistema de Seguridad capaz de proteger a las personas, los bienes y el patrimonio común y donde se procure una relación entre iguales, cada uno con sus singularidades, admitiendo los protagonismos de otros, que lo tienen y no viendo en si mismo un monopolio que en la práctica carece.

Por ello, en el marco de esta Misión, el Ministerio del Interior, debería ser capaz de liderar todo el Sistema de Seguridad Pública de España realizando las siguientes actividades:

- A) Desarrollando la normativa común, prácticamente inexistente, potenciando el Consejo de Política de Seguridad previsto en la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad desde 1986 y constituido hace pocos meses.
- B) Creando foros de discusión entre las policías. Controlando las actividades formativas, Master y similares que se están efectuando en materia de gestión policial. Fomentando las Comisiones de seguridad ciudadana como órgano de participación. En definitiva, siendo un referente para todos.
- C) Realizando estudios integrales de criminalidad. Mancando unos estándares de medida común. Realizando estudios que incluyan datos

no solo de la Guardia Civil y Cuerpo Nacional de Policía, sino Policía Local y Fiscalía. Incentivar la realización de becas de estudio y trabajos de doctorado. Teniendo una mayor relación con las Escuelas de Criminología, recientemente reconocida su titulación a nivel de Licenciatura. Determinar estándares de calidad y procedimientos de actuación.

D) Siendo un referente técnico. Tanto para el desarrollo de otras policías diferentes a las del Estado como para su mejora técnica y operativa mediante la estandarización mínima de equipamientos, estructuramiento de plantillas, etc. Mejorar la optimización de recursos. Estableciendo cauces reales de trabajo conjunto que no mezclados, para mejorar la eficiencia y que permita medir la actividad real efectuada.

La coordinación como instrumento de mejora de la eficacia

No hay que olvidar que en definitiva lo que pretendemos es mejorar la eficacia de los servicios policiales al menor coste, es decir, ser más eficientes, evitando duplicidades, compartiendo información clave, optimizando recursos, en definitiva trabajando como sistema.

Para ello es preciso utilizar cauces interpuestos que, además de lograr nuestro objetivo permita alcanzar otros que nos hagan optimizar recursos.

Pero para lograr la coordinación, lo primero es conocerse. Conocerse es un elemento imprescindible, sin el, en términos generales, no es posible una coordinación y mi experiencia me dice que incluso los mandos policiales que

operan en una misma zona no siempre se conocen ya que no se han visto físicamente nunca, habrán podido hablar por teléfono incluso, pero el conocimiento personal, el trabajo codo con codo habitual imposibilita la falta de coordinación y por lo tanto la favorece.

Es preciso tener en cuenta que, aunque tratamos con organizaciones jerarquizadas, no quiere eso decir que siempre se cumplan las ordenes en los términos en los que se desea ya que por encima de la jerarquía esta la condición humana y esta tiende a crear estructuras de comportamientos estancos que dificultan la coordinación.

La coordinación policial:

En cualquiera de los casos, lo que es verdaderamente cierto es que los servicios policiales, todos, deben estar coordinados entre si y está coordinación ser puesta al servicio del 1-1-2, como teléfono de acceso al Sistema.

Esto responde a la concepción de tener internamente una coordinación operativa y luego encajar esta en una coordinación más global que incluso puede ser a distancia como veremos. En cualquier caso, no existe excusa alguna para que un Cuerpo sepa lo que hace el otro, máxime en materias concurrentes o espacios físicos comunes.

Es preciso tener en cuenta que el centro de referencia para las operaciones e imprevistos deben ser, y son en muchos casos, las salas operativas. Debe existir un lugar donde se conozcan los movimientos y las operaciones que se

están efectuando, con el detalle mínimo necesario, pero con el suficiente para ser un centro de referencia y espacio común de información.

Conclusiones

Debe profundizarse en la coordinación policial integrando a todos los elementos del sistema, incluido vigilantes de seguridad.

La coordinación interpolicial aunque comience con abordar al Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil, debe incluir a la Policía Local y los vigilantes de seguridad.

La verdadera coordinación se consigue con el conocimiento y compartiendo espacios físicos por lo que es preciso crear centros de coordinación policial conjuntos donde físicamente se compartan recursos.

Este sistema es más eficaz, más eficiente y fomenta la cultura de compartir.

El 1-1-2 es un servicio para recibir llamadas de teléfono de urgencias, hay que admitirlo así pero no darle más competencias que carece.

El establecimiento de protocolos operativos conjunto facilitara la coordinación.

Debe existir un Mando Conjunto de Coordinación.

Debe ser un sistema donde todos ganen.