



A pesar de urgencia suma y en medio de crisis de seguridad: Propuesta de número único para emergencias suma siete meses en el Congreso y sigue en primer trámite en comisión del Senado

Carabineros determinó que de los 5,7 millones de llamadas que recibió el año pasado el 133, el 70% fueron comunicaciones que no generaron un procedimiento policial, por ser inaudibles, bromas o hasta insultos.

O. RODRÍGUEZ Y C. RIVEROS

En octubre del año pasado, el gobierno del expresidente Gabriel Boric ingresó un proyecto de ley al Senado que busca crear el Sistema Nacional de Protección Ciudadana (Sinaproc), que establece un modelo de respuesta unificado para emergencias y riesgos en materia de seguridad pública.

Actualmente, el texto se encuentra en primer trámite constitucional en la comisión de Seguridad del Senado, con urgencia suma, aunque no registra avances en dicha instancia.

La iniciativa propone una plataforma para coordinar la respuesta de Carabineros de Chile, el Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), las municipalidades y, progresivamente, de otras instituciones público-privadas como Bomberos de Chile.

El texto plantea la creación de un modelo de gestión constituido por las acciones ejecutadas y coordinadas por distintos organismos del Estado y privados con competencias relacionadas con la protección de las personas, destinado a gestionar y responder de forma continua las alertas ciudadanas ante riesgos, peligros y amenazas de seguridad pública.

Para lo anterior, resume el proyecto, "el Sistema Nacional de Protección Ciudadana evaluará los tiempos de res-

puesta ante dichas alertas y propondrá e implementará medidas, si corresponde, para disminuir estos tiempos. Asimismo, coordinará la implementación y la interoperabilidad de los sistemas de televigilancia".

Normativa técnica a cargo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

Entre los detalles del proyecto se encuentra la propuesta de creación de un número único para emergencias, que sería el "112". El sistema, en tanto, estará bajo la coordinación del Ministerio de Seguridad.

Sobre el funcionamiento de dicho canal, se señala que "las alertas ciudadanas y los reportes de incidentes se podrán gestionar de manera centralizada mediante la disposición de un número único para la comunicación de incidentes".

En ese sentido, detallan que "el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, a través de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, establecerá la normativa técnica relativa a la adopción de la tecnología necesaria y sus requisitos, las medidas para asegurar accesibilidad universal, el enrutamiento y geolocalización de las alertas ciudadanas y los reportes de incidentes".

En esta línea, contempla tipos de respuesta escalonada según la naturaleza

del incidente. Estas situaciones se dividen entre aquellas netamente vinculadas con la seguridad pública, como delitos flagrantes, violencia intrafamiliar, desórdenes públicos u otros hechos que pudieran revestir carácter de ilícito. Pero también ante incidentes relacionados con la salud y emergencias médicas, así como con situaciones relativas a incendios y rescates técnicos.

La coordinación de las respuestas estaría a cargo de los Centros Operativos de Protección Ciudadana, administrados por la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Dichos centros, según el diseño actual de la iniciativa legal, estarán destinados a "coordinar la primera respuesta ante incidentes (...). Para ello deberán recibir y registrar los reportes de incidentes de manera multicanal e interoperable. Lo anterior, con el fin de facilitar la ejecución de los mecanismos necesarios para una respuesta coordinada".

Multiplicidad de números y preocupación por mal uso de 133

La idea de unificar, entre otras cosas, se debe a que actualmente existe el 133, número de Carabineros para emergencias y, probablemente, el más conocido por las personas. Pero también está el 134, de la PDI; el 132, de Bomberos; el 131, Servicio de Atención Médico de Urgencias (SAMU), entre otros.

Así, solo la policía uniformada contabilizó casi 5 millones 700 mil llamadas telefónicas el año recién pasado. Lo anterior, en sus 32 centrales de comunica-



NÚMEROS.— Actualmente, Chile mantiene distintos números para contactar a Carabineros (133), Bomberos (132) y ambulancias (131).

ciones (Cenco) a nivel nacional.

De estos, prácticamente el 70% correspondió a contactos que no generaron un procedimiento policial. ¿Por qué? No eran emergencias reales, sino que llamadas "inoficiosas" por distintas razones.

Por ejemplo, desde Carabineros enumeran en orden decreciente los motivos más frecuentes durante 2025 para que una llamada no haya generado un procedimiento policial: comunicaciones cortadas, bromas, inaudibles, solicitudes de información, equivocadas, de orientación procedimental e insultos.

Se trata de una situación que preocupa a Carabineros y suelen hacerse campañas de concientización para evitar el mal uso del número. Durante abril, por ejemplo, se hizo un llamado, a través de distintos medios regionales, a utilizar este canal de manera responsable, dado que son minutos que se restan a emergencias verdaderas que, en ocasiones, pueden ser de vida o muerte, recuerdan.

A diario, de acuerdo con estadísticas policiales, reciben alrededor de 18 mil comunicaciones a este número.

¿Cuándo llamar al 133? Frente a delitos flagrantes, como robos y crímenes, en casos de violencia intrafamiliar en desarrollo, en accidentes de tránsito grav- es, alteraciones graves del orden públi-

co, por ejemplo.

Los datos entregados por la policía a este medio van de 2019 al año recién pasado, y la proporción es muy similar todos los años. Solo en 2021 fueron un poco inferiores al 70%, alcanzando el 67%, y únicamente se elevaron dos años después, en 2023, cuando se empinaron por sobre el 74%.

Registro de llamados inoficiosos

Dicha realidad también es recogida en el proyecto que busca establecer un número único, pues entre las propuestas que contempla se encuentra la creación de un Registro Nacional de Llamados Inoficiosos, que estaría a cargo del Ministerio de Seguridad.

Dicha instancia contemplaría una "base de datos unificada, actualizada y centralizada de los números de origen, identificadores de dispositivos u otros medios de comunicación a través de los cuales se efectúan llamadas a las instituciones de respuesta para reportar hechos que no constituyan un incidente con el fin de mal utilizar los servicios de las instituciones de respuesta". Esto último dará lugar a enfrentar cargos penales.

Así, se establece que todas las instituciones que formarían parte del sistema deberán entregar datos habitualmente para nutrir dicho registro.