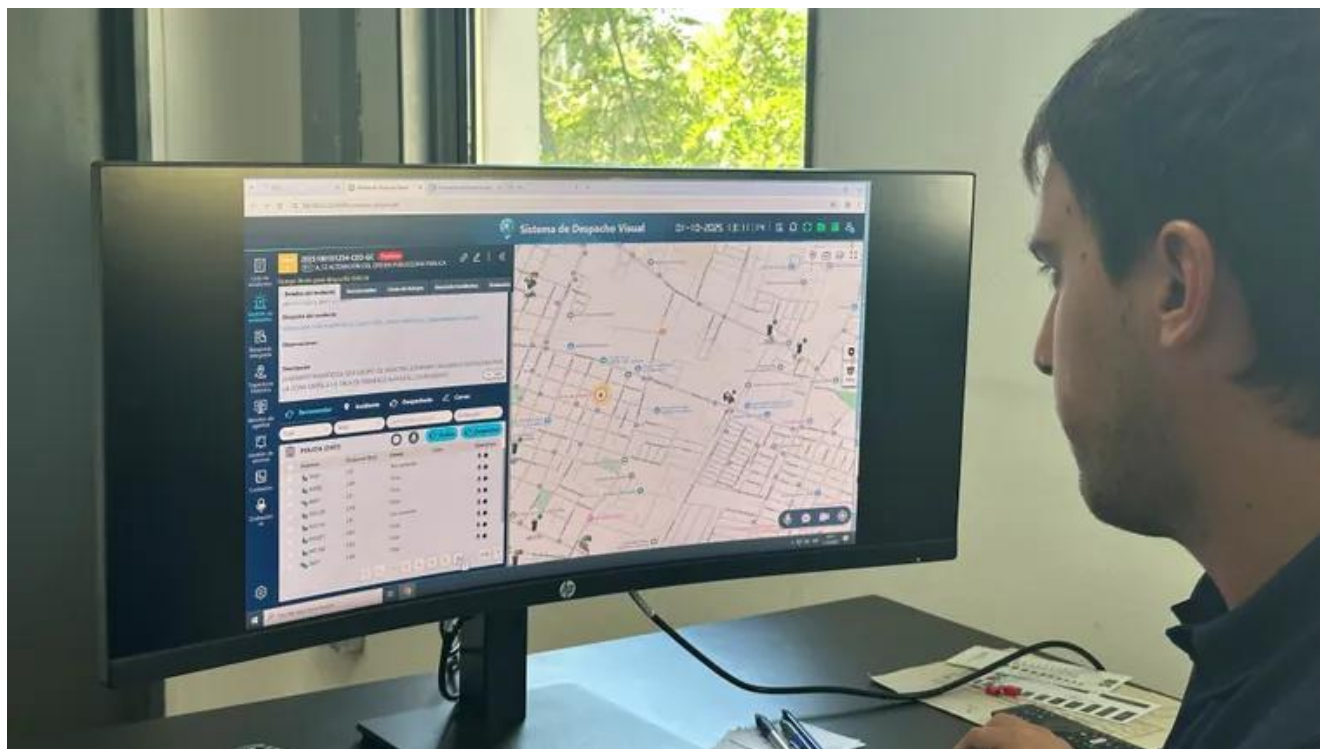


Llamada al 911: cómo funciona el sistema de seguridad en Mendoza

11/10/2025



La inseguridad motiva que el 911 sea un primer punto de contacto fundamental para la ciudadanía y Mendoza está lejos de ser la excepción. Es por esto que el sistema integrado de 911 debe funcionar a la perfección.

En detalle, cuando una persona hace un llamado, los telefonistas altamente capacitados reciben la llamada y, gracias a la geolocalización automática, pueden conocer de dónde proviene antes incluso de que la persona dé detalles. Esto ha permitido desechar muchas llamadas falsas o infundadas, pues el sistema ya indica la ubicación de quien realiza el llamado.

Luego, el telefonista deriva la emergencia real al despachador correspondiente. Ahí interviene el módulo integrado al sistema de patrullaje: se identifica qué móviles o agentes están más

cerca de la zona, cuáles están “disponibles” y cuáles ya están en movimiento hacia otros hechos. Esto agiliza la asignación del recurso más adecuado.

Según Leandro Biskupovich, subsecretario de Tecnología Aplicada a la **Seguridad**, “desde el sistema de localización vemos qué móviles están en movimiento hacia otra situación y cuáles están disponibles para asignar el más cercano”, detalló sobre el proceso. De esta forma, el despacho no es aleatorio, sino optimizado por geolocalización en tiempo real.

Despacho y seguimiento desde el CEO

Una vez asignado el móvil, el Centro Estratégico de Operaciones (CEO) monitorea el trayecto del patrullero hacia el incidente. Las unidades son seguidas y monitoreadas a través de su GPS integrado al sistema **911** y al módulo de patrullaje, permitiendo que el CEO siga su ruta y verifique que efectivamente circula por las zonas que debía cubrir.

El patrullaje está planificado en ciclos de ocho horas: de 0 a 8, de 8 a 16 y de 16 a 0. El sistema controla que cada jurisdicción “pinte de verde” en el sistema todas sus intersecciones durante ese lapso. *“Los móviles tienen que pasar por todas las esquinas de su jurisdicción al menos tres veces al día. Nosotros lo controlamos desde acá”*, explicó Biskupovich. Si un tramo no fue patrullado dentro del ciclo, queda en rojo y debe justificarse.

Las nuevas comisarías a bordo

Gracias a esa trazabilidad, los jefes de cada jurisdicción pueden ver en tiempo real qué áreas no fueron cubiertas y ajustar el recorrido. Si un móvil por urgencia debe salirse del plan, puede justificarse la desviación. Pero el criterio es que el patrullaje preventivo no se convierta en un mero desplazamiento, ya que moverse rápido no cuenta si no se hace

vigilancia callejera. El patrullaje solo cuenta como tal si se hace a menos de 30 km/h.

Llamada, intervención y coordinación con cámaras

Cuando el móvil llega al lugar del incidente, las cámaras del vehículo y las corporales de los agentes ya están activas. En casos especiales esto permite intervenir incluso si el agente no logra pedir refuerzos:. Es decir, que el CEO puede acceder a las cámaras del móvil y a la cámara corporal para ver la escena y decidir apoyar o enviar servicios adicionales en caso de ser necesario.

Hubo un caso reciente que ilustró esto y que según afirmaron del Ministerio de **Seguridad** y Justicia no pudieron dar detalles por la violencia del mismo. El caso comenzó con la llegada de una **llamada** silenciosa al **911**, pero el telefonista pudo identificar que se trataba de un caso de violencia de género. El sistema geolocalizó al emisor y despachó el móvil más cercano. Al llegar, los oficiales constataron que el hecho de violencia de género había escalado. Desde el CEO se visualizó la cámara corporal del agente en acción y se ordenó el envío de refuerzos y una ambulancia. Gracias a esa coordinación, la situación pudo resolverse correctamente.



Las cámaras cumplen rol clave al momento de intervenir en un hecho.

Rodrigo D'Angelo / MDZ

Este flujo de **llamadas**, despacho, monitoreo, intervención visual y refuerzos muestra cómo confluyen el **911**, el CEO y las comisarías móviles en un sistema sincronizado. Las herramientas tecnológicas permiten actuar con más inteligencia y exactitud, en vez de depender simplemente del ojo humano o del azar.

Detrás de cada llamado al **911** hay tecnología, capacitación y control que buscan mejorar la respuesta ante emergencias y también reforzar la confianza entre la sociedad y sus fuerzas de **seguridad**. En un contexto donde la inseguridad es una de las principales preocupaciones sociales, saber cómo se gestiona ese proceso ayuda a que la comunidad entienda, exija y valore un sistema que busca ser más transparente y efectivo frente a los desafíos actuales.

Fuente: MDZ