

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



PONTIFICIA  
**UNIVERSIDAD**  
**CATÓLICA**  
DEL PERÚ

“Las llamadas malintencionadas y su efecto en la atención  
de emergencias de la Central 105”

Artículo de nivel publicable para optar el grado de Magíster  
en Ciencia Política y Gobierno con mención en Gestión  
Pública y Políticas Públicas

AUTOR

Edgar Abelardo Villalobos Gustavson

ASESOR

César Enrique Patriau Hildebrandt

JURADO

Mercedes Amalia Crisóstomo Meza

Cecilia Esperanza Beltrán Varillas

LIMA - PERÚ

2015

## ÍNDICE

	Introducción	04
I.	Capítulo 1: La política pública y el problema público.	08
1.1	La seguridad humana como política pública	10
II.	Capítulo 2: Llamadas malintencionadas: marco legal en el Perú y en otros países.	17
2.1	¿Qué es una llamada malintencionada?	17
2.2	Marco legal en el Perú sobre llamadas malintencionadas.	9
2.2.1	Ley N° 29924 «Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias».	19
2.2.2	Ley N° 29370, del 02 de junio 2009 «Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones».	20
2.2.3	R.S. N° 022-2002-MTC que aprueba el «Plan técnico fundamental de numeración»	21
2.3	Marco legal que regula el funcionamiento de los sistemas de emergencia en otros países.	22
2.3.1	Costa Rica: Ley N° 7566 de creación del sistema de emergencias 9-1-1	22

2.3.2	Panamá: Ley N° 44 del Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1	23
2.3.3	Paraguay: Ley N° 4739/12 que crea el sistema 911 de atención, despacho y seguimiento de comunicaciones de emergencias	23
2.3.4	República Dominicana: Ley 140-13 del sistema nacional de atención a emergencias y seguridad 9-1-1.	24
III.	Capítulo3: El caso de la Central 105	25
3.1	Causas que favorecen la generación de llamadas malintencionadas.	27
3.1.1	Existencia de cabinas telefónicas en el interior de los establecimientos penales y centros de readaptación juvenil.	27
3.1.2	Libertad de los abonados para llamar a los números de emergencia de manera gratuita e ilimitada.	30
3.1.3	Carencia de las bases de datos de abonados de las empresas de telefonía, en la Central 105.	32
3.1.4	Existencia de abonados cuyos números telefónicos son ocultados por las empresas de telefonía.	34
3.1.5	Existencia de una ley inaplicable para sancionar a quienes realizan llamadas malintencionadas.	35
3.2	Consecuencias que generan las llamadas malintencionadas.	36

3.2.1	Congestión y saturación de las líneas de atención y de la capacidad de atención de los operadores telefónicos	37
3.2.2	Movilización innecesaria de recursos humanos y logísticos hacia falsas emergencias	38
	Conclusiones y recomendaciones	41
	Bibliografía	46
	Anexos	
-	Anexo 01: Relación de entrevistados	51
-	Anexo 02: Entrevista semi estructurada 01 para policías que prestan servicios en la Central de emergencias 105	3
-	Anexo 03: Entrevista semi estructurada 02 para especialistas en la materia	55
-	Anexo 04: Entrevista semi estructurada 03 para funcionarios involucrados en la política	57

## INTRODUCCIÓN

El Estado peruano, en su rol de velar por el bienestar y por la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad (que son el fin supremo de la sociedad y del Estado)<sup>1</sup>, creó la Central 105 a cargo de la Policía Nacional del Perú cuya misión es recepcionar y atender todas las llamadas de emergencia ciudadanas con la prontitud, diligencia, efectividad y eficiencia debida, utilizando los medios logísticos y humanos necesarios.

La Central 105 es una de las principales aristas del sistema de seguridad ciudadana, pues es el lugar al que acuden -mediante llamadas telefónicas- todos los ciudadanos que protagonizan, participan o son testigos de una situación de emergencia.

Sin embargo, el desempeño de la misión de la Central 105 encuentra un gran problema debido al altísimo porcentaje de llamadas malintencionadas que ingresan diariamente, perturbando gravemente la capacidad y la oportunidad de atender las llamadas de emergencias

---

<sup>1</sup> Conforme lo establece la Constitución Política del Perú del año 1993 en su artículo 1: defensa de la persona humana.

ciudadanas reales. Esto representa para el Estado un problema público que no ha sido anteriormente investigado, siendo necesario hacerlo para conocer sus causas, consecuencias y proponer las alternativas más viables para solucionarlo.

El presente trabajo parte de la siguiente pregunta de investigación: ¿qué efectos tienen las llamadas malintencionadas en la atención de emergencias ciudadanas en la ciudad de Lima? Se han establecido los siguientes objetivos de investigación: identificar cuáles son las causas que favorecen la generación de llamadas malintencionadas a la Central 105, cuáles son sus consecuencias y conocer si existen políticas públicas implementadas por el Estado peruano para contrarrestarlas.

Este trabajo va a demostrar que una de las principales causas por las cuales la Central 105 no satisface la demanda de atención de llamadas de emergencia en la ciudad de Lima es debido a la existencia de llamadas malintencionadas. Se va a establecer cuáles son las causas que favorecen estas llamadas y las consecuencias negativas que tienen para la seguridad ciudadana.

Con el propósito de comprender toda la problemática de las llamadas malintencionadas a la Central 105, se han realizado entrevistas semiestructuradas a 10 informantes claves entre funcionarios del Congreso de la República, oficiales y suboficiales de la Policía Nacional del Perú con

amplia experiencia en el funcionamiento operativo de la Central 105, los mismos que han otorgado su autorización verbal, al autor del presente trabajo de investigación, para citar sus respectivos nombres y apellidos.

Los informantes claves son personas que poseen conocimientos y habilidades en determinadas materias que comparten por intermedio de entrevistas o conversaciones informales, permitiéndole al interesado obtener información a la que no podría acceder mediante otras vías (Gilchrist y Williams 1999: 73). Para escogerlos se toma en cuenta que respondan a criterios estratégicos, tomando en cuenta aquello sobre lo que se desea averiguar (Tremblay 1957: 689). Visto bajo esta perspectiva, los informantes claves no responden a una muestra estadística del universo a analizar, sino que se les elige porque son personas capaces de ofrecer un conocimiento especializado sobre un campo específico que es de interés del investigador (Kumar 1993: 1634).

La presente investigación ha realizado importantes hallazgos para comprender la problemática de las llamadas malintencionadas a la Central 105, estableciendo las siguientes causas: la existencia de cabinas telefónicas en el interior de los establecimientos penales y centros de rehabilitación juvenil, la libertad de los abonados para llamar a los números de emergencia en manera gratuita e ilimitada, la carencia de las bases de datos de abonados de las empresas de telefonía en la Central 105, la existencia de abonados cuyo números telefónicos son ocultados por las

empresas de telefonía y la existencia de una ley inaplicable por falta de su reglamentación para sancionar a quienes realizan llamadas malintencionadas.

Entre las consecuencias de las llamadas malintencionadas se ha encontrado la congestión y saturación de las líneas de atención y de la capacidad de atención de los operadores telefónicos<sup>2</sup>, con la subsecuente pérdida de llamadas; y la movilización innecesaria de recursos humanos y logísticos hacia emergencias que resultan siendo falsas.

El presente estudio se divide en tres partes. La primera explica qué son las políticas públicas, qué es el problema público, analiza la seguridad humana como política pública y desarrolla la labor de la Central 105 en su misión de brindar un oportuno auxilio a las emergencias ciudadanas reportadas. La segunda parte analiza el marco legal existente en el Perú y en el de otros países como Costa Rica, Paraguay, República Dominicana y Panamá. La tercera desarrolla el estudio de caso y explica con detalle las causas y consecuencias de las llamadas malintencionadas. Finalmente, se exponen las principales conclusiones del estudio y se presentan algunas recomendaciones.

---

<sup>2</sup> Un operador telefónico en la Central 105 es aquel que se encarga de recepcionar y atender las llamadas al número de emergencia 105, estableciendo si se trata de una emergencia o no y derivándolas a los despachadores de emergencias para su respectiva atención.

## CAPÍTULO 1: LA POLÍTICA PÚBLICA Y EL PROBLEMA PÚBLICO

El análisis de la problemática de las llamadas malintencionadas a la Central 105 requiere, en principio, comprender los conceptos de políticas públicas, problema público y seguridad.

Las políticas públicas pueden ser definidas como “respuestas a las demandas sociales que deberían analizarse desde una lógica de optimización de las decisiones colectivas y de racionalización tanto de los procesos de toma de decisiones como de la conducta de los «burócratas»” (Subirats 2008: 18). Desde otra perspectiva se establece que las políticas públicas “constituyen un intento por racionalizar el *politics*, el poder absoluto del gobernante, dándole explicaciones y justificaciones al ciudadano y a otros actores políticos sobre la base de análisis de adecuación de medios afines, y análisis económicos para lograr la eficacia del gasto público” (Alza 2012: 221). Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo señala que las políticas públicas deben tener las siguientes características: “estabilidad, adaptabilidad, coordinación y coherencia, calidad de la implementación y la aplicación efectiva, orientación al interés público y eficiencia” (BID 2006: 148).

Uno de los más importantes objetivos de una política pública es generar valor público. Así, “el valor se torna valor público cuando incluye el ejercicio del derecho a la vida y a la esperanza de vida, es decir, el ejercicio de la libertad. El valor público, en consecuencia, presupone democracia” (Hintze, 2006: 1); sobre el mismo tema, Waissbluth y Larraín (2009) establecen que “el concepto de *valor público* fue descrito por Mark Moore en 1995, en lo que hoy constituye un texto clásico. Se considera el equivalente al valor que una organización privada genera a sus clientes y accionistas, siendo en este caso la ciudadanía, el estado y el país los beneficiarios del valor que agrega una organización de servicio público” (ibíd.: 542).

Por otra parte, con respecto al valor público, Mark Moore escribió que “consiste, principalmente, en propósitos importantes que pueden ampliar el grado de satisfacción individual del que disfrutan los miembros de un sistema político, grado de satisfacción que no puede ser logrado necesariamente por las operaciones del mercado competitivo” (Moore, 2005: 16).

La elaboración de políticas públicas supone un proceso. Lindblom (1991) señala que “primero se estudia como aparecen los problemas y se recogen en la agenda de decisiones del gobierno sobre políticas públicas, luego se estudia cómo la gente plantea los temas para la acción, cómo

proceden los legisladores, cómo luego los funcionarios implementan las decisiones y finalmente cómo se evalúan las políticas” (ibid.: 11).

Se dice que el proceso de las políticas públicas encierra una serie de fases. En la fase del surgimiento y percepción de un problema, se percibe y define el problema que demanda una acción pública identificando sus causas posibles; en la fase de incorporación de la agenda pública, se hace una selección de los problemas emergentes obteniendo respuesta de los poderes públicos a aquellos problemas que se reconoce que han de ser objeto de una política; en la fase de formulación de la política, se definen las soluciones adaptables y aceptables, haciendo un contraste entre las soluciones ideales y los medios disponibles; en la fase de implementación de la política, se aplican las soluciones seleccionadas con la acción de los agentes administrativos encargados de la implementación; y en la fase de evaluación de la política, se determinan los posibles efectos de la política evaluando la eficacia y eficiencia, así como la pertinencia de lo realizado respecto al problema inicial (Subirats 2008: 43-44).

Desde otra óptica, se establece que “un ciclo de vida de las políticas públicas podría simplificarse, de cara a su aproximación sistémica, en tres fases secuenciales de análisis y diseño, implementación y evaluación” (Moreno 2012: 112).

### 1.1 La seguridad humana como política pública

El Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2012) señala que la seguridad como objeto de la política pública tiene diversas aristas que pueden generar diversas políticas públicas. La seguridad humana es vista como el derecho que tienen todas las personas a vivir libres de temor, de miseria, de violencia y de los peligros que atenten contra la integridad física. Se identifican siete componentes principales que son la seguridad económica, de salud, alimentaria, personal, económica, de la comunidad y política.

Una política pública busca solucionar un problema público. Los problemas públicos son “necesidades latentes de la sociedad, satisfacciones irrealizadas, valores u oportunidades, satisfactores irrealizados, valores u oportunidades de mejorar una situación, los cuales solo pueden ser identificados por la acción pública” (Caldera 2005: 2). Desde otra perspectiva, se entiende que un problema se convierte en problema público y, por consiguiente, se incorpora a la agenda cuando “ha alcanzado proporciones de crisis o ha sido adecuadamente individualizado, si tiene una dimensión sensible para la opinión pública o podría generar un amplio impacto social, si supone preguntas sobre la sociedad, o si, simplemente, está de moda” (Portocarrero 2000: 163).

Una situación problemática que se presenta en un momento, un lugar y en una situación específica deja de ser particular y se convierte en

problema público cuando, por su importancia y trascendencia, se juzga políticamente como problemática y es objeto de un debate político (Subirats 2008: 131).

Cuando se habla de seguridad se piensa en una situación de paz, de tranquilidad, de ausencia de riesgos, que se percibe y que anhela disfrutar el ser humano en sus relaciones y en su vida en sociedad.

Sobre el particular, se establece que la seguridad humana es “la meta de que los seres humanos vivan «libres de necesidad» y «de temor»” (Rojas, 2012: 18). Por otra parte, la Comisión de Seguridad Humana del Instituto Interamericano de Derechos Humanos define la seguridad humana de la siguiente manera: “consiste en proteger la esencia vital de todas las vidas humanas de una forma que realce las libertades humanas y la plena realización del ser humano” (IIDH, 2012: 14).

Existen más definiciones sobre seguridad humana. Una de ellas dice que “empieza a ser contemplada no solo desde el punto de vista de ausencia de violencia física sino, de garantía de derechos, oportunidades y calidad de vida de los asociados, condiciones afines al bienestar y desarrollo integral de cada ser humano” (Ariza 2010: 2). Por su parte, María Naredo (2001) señala que la seguridad es “un bien público al que tienen derecho todas y todos los ciudadanos en igualdad de condiciones” (ibíd.: 10).

A lo largo de la historia, el ser humano ha buscado su seguridad, ensayando diferentes fórmulas que le proporcionen bienestar, tranquilidad, paz y ausencia o minimización de riesgos.

Sin embargo, para Carrillo-Flórez (2007) “las demandas de la ciudadanía de más seguridad no solo están insatisfechas, sino que el aumento de la percepción de inseguridad lleva al círculo vicioso de exigir cada vez más en este campo” (ibíd.: 181-182). En ese sentido, Garland (2005) señala que “los políticos y otros actores intentaron mejorar la articulación entre la política criminal y el nuevo contexto político y cultural inventando mecanismos nuevos y más efectivos de control del delito” (ibíd.: 179).

La provisión de seguridad al ciudadano es una de las más grandes y delicadas tareas que le corresponden al Estado, el cual tiene como responsabilidad garantizar la convivencia pacífica, erradicar la violencia, evitar que se cometan delitos y faltas y asegurar que el peso de la ley alcance a todos aquellos que transgreden las normas de convivencia pacífica.

Es por ello que, con respecto al rol del Estado en la provisión de seguridad, se señala que “dentro de las acciones de control están aquellas que contemplan el incremento de las probabilidades de captura de los

delincuentes violentos o de elevar las penas al declararse la culpabilidad por algún acto delictivo” (Fuentes 2003: 22).

Por otra parte, el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana<sup>3</sup> “dejó de manifiesto la centralidad del problema social de la delincuencia y las políticas de seguridad en la década, como también la necesidad de la coordinación de las amplias, diversas y descentralizadas medidas para la consecución de la paz social” (Oviedo 2002: 325).

Las personas cuando son víctimas, testigos o toman conocimiento de algún hecho delictivo, de una situación de emergencia médica, de una actividad inusual, cuando se encuentran en una situación que pone en peligro su integridad física y/o su vida, ante un incendio o ante cualquier otra situación de emergencia real que amerite la intervención de la Policía, bomberos o ambulancias, necesitan poner en conocimiento de las autoridades correspondientes la situación que se presenta a fin de recibir una pronta y efectiva atención al hecho reportado.

---

<sup>3</sup> El Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018 del Perú recoge y sistematiza los aportes de la sociedad civil organizada, sector privado y académico, especialistas, vecinos e instituciones que integran el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) como máximo organismo encargado de la formulación, conducción y evaluación de las políticas de seguridad ciudadana, habiéndose definido seis objetivos estratégicos que están orientados a disponer de un SINASEC articulado y fortalecido, implementar espacios públicos seguros, reducir los factores de riesgo social que propicien comportamientos delictivos, promover la participación de todos los sectores sociales y medios de comunicación para enfrentar a inseguridad ciudadana, fortalecer a la PNP y mejorar el sistema de administración de justicia.  
<https://www.mininter.gob.pe/pdfs/Plan.Nacional.Seguridad.Ciudadana.2013-2018.pdf>

El Estado, en cumplimiento de su rol de garantizar la seguridad humana, implementó a nivel nacional números telefónicos de emergencia, como es el caso del “105” para la atención de emergencias ciudadanas. En la ciudad de Lima, se creó e implementó la Central 105, a cargo de la Policía Nacional del Perú, con la finalidad de responder y atender las emergencias reportadas por la ciudadanía.

Además, el Estado promulgó el 24 de octubre 2012 la Ley N° 29924 que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales telefónicas de emergencias y urgencias. Sin embargo, falta que sea reglamentada por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. La citada ley prevé sanciones económicas benignas y de suspensión del servicio telefónico a los infractores.

Como se va a demostrar en esta investigación, las llamadas telefónicas malintencionadas (que representan más del 80% del total de llamadas) provocan una sobrecarga de las líneas telefónicas de la Central 105, destinadas a la atención de emergencias ciudadanas, llegando a saturarlas y provocando que aproximadamente el 8% de llamadas entrantes se pierdan.

Con referencia al problema de las llamadas malintencionadas, la Organización Internacional del Trabajo – Programa de Actividades Sectoriales publicó el año 2002 el libro «Los servicios públicos de urgencia:

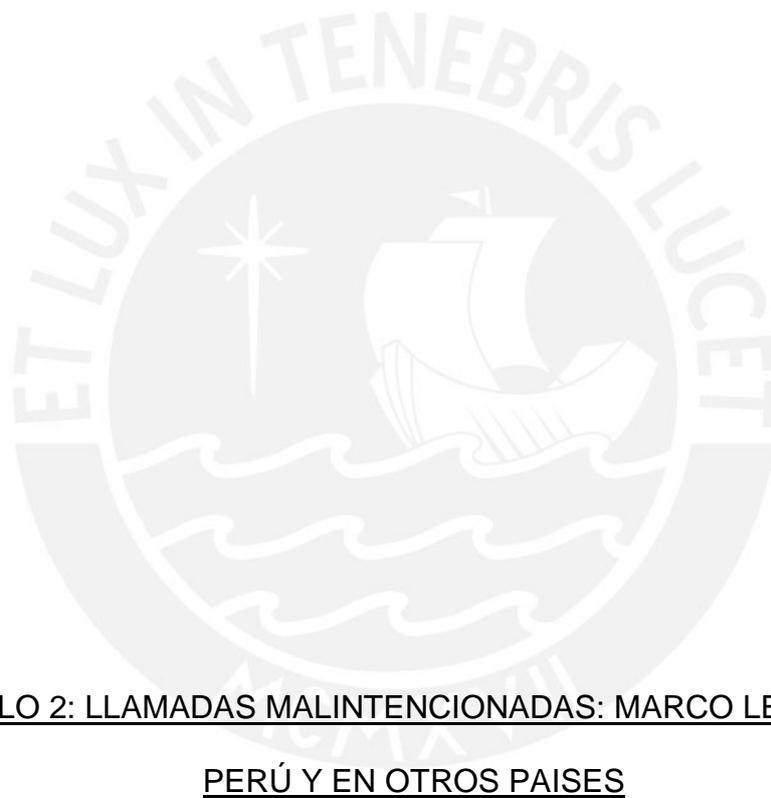
el diálogo social en un medio en constante evolución» en el que se menciona que “habría que ocuparse adecuadamente del problema resultante del aumento de falsas alarmas que atienden las brigadas contra incendios, con el objeto de garantizar que los escasos recursos disponibles se inviertan donde más se necesitan” (OIT 2002: 7).

En ese sentido, existe la necesidad de poder reconocer, registrar y almacenar los diferentes tipos de llamadas telefónicas (falsas y reales), a fin de entender la problemática (Jurado 2012: 24-29).

Por ese motivo, este trabajo de investigación está orientado a poder comprender a cabalidad toda la problemática que genera las llamadas malintencionadas que se reciben en la Central 105, para lo cual se realizaron entrevistas semiestructuradas a informantes claves por ser fuentes expertas de información que poseen conocimientos especiales en materias específicas (Tremblay 1957) y la justificación de su empleo radica en que permiten realizar el recojo de información que no se podría lograr de otra manera.

En los siguientes apartados se realiza una revisión de la legislación peruana, así como de la legislación existente en otros países de América relacionada a las llamadas malintencionadas realizadas a las centrales de emergencia para luego pasar a analizar el caso de la Central 105, donde se

realizan hallazgos importantes sobre las causas y los efectos que este tipo de llamadas tienen sobre la calidad de atención que se le brinda al ciudadano ante una emergencia real.



## CAPÍTULO 2: LLAMADAS MALINTENCIONADAS: MARCO LEGAL EN EL PERÚ Y EN OTROS PAISES

### 2.1 ¿QUÉ ES UNA LLAMADA MALINTENCIONADA?

Una llamada malintencionada es aquella que se realiza desde cualquier teléfono a una central de emergencias efectuando reportes falsos sobre incendios, bombas, delitos, emergencias médicas, actos de violencia familiar u otros. También es aquella que hace un mal uso de una línea de

emergencia con bromas, agresiones verbales o proposiciones deshonestas (Ley 29924, 2012).

Asimismo, las llamadas malintencionadas efectuadas a la Central 105 son realizadas en diversos horarios por hombres y mujeres de todas las edades (niños, adultos, adultos mayores) y en toda situación legal (en libertad, reclusos en establecimientos penales y en centros de readaptación juvenil).

Las personas que realizan estas llamadas malintencionadas utilizan equipos telefónicos diversos (telefonía fija, telefonía celular, cabinas telefónicas públicas), adoptando diferentes comportamientos, como son:

- Dejar descolgada la línea en silencio
- Poner música en la línea telefónica
- Agredir verbalmente a los operadores de telefonía
- Realizar proposiciones deshonestas
- Hacer juegos y/o bromas
- Suplantar identidades y/o de autoridades
- Reportar falsas emergencias médicas o incendios
- Reportar falsos hechos policiales
- Reportar la colocación de falsos artefactos explosivos
- Otras actitudes impropias.

Un alto oficial PNP que se desempeñó como jefe de la Central 105, al ser consultado con respecto a las personas que realizan llamadas malintencionadas, señaló lo siguiente:

“Son niños entre los 6 a 14 años y también adultos que generalmente parecen estar en estado etílico, algunos que avalan las llamadas de sus hijos, porque se escucha la voz de adultos que se encuentran detrás de la voz del niño que está llamando. Otro tipo de cosas que también se ha visto es que existen llamadas que salen de los penales, de los centros penitenciarios y ellos lo hacen con mala intención evidentemente, entonces también se tiene que limitar o mejor eliminar la posibilidad de llamar a teléfonos de emergencia desde los teléfonos públicos que están instalados en los penales”<sup>4</sup>.

## 2.2 MARCO LEGAL EN EL PERÚ SOBRE LLAMADAS MALINTENCIONADAS

2.2.1 Ley N° 29924 que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias.

Fue promulgada el 24 de octubre del 2012 y publicada al día siguiente en la separata de normas legales del diario oficial “El Peruano”. Mediante esta norma se establecieron sanciones pecuniarias -el 2.5% de la UIT

---

<sup>4</sup> Entrevista realizada al Coronel PNP Roger Pérez Figueroa, quien se desempeñó como Jefe de la Central 105 durante el año 2012.

vigente- y de suspensión del servicio telefónico para quienes realicen llamadas malintencionadas; la norma señala, además, en su artículo 9°, que “el reglamento establece los tipos y características de las llamadas malintencionadas, así como el procedimiento sancionador y los recursos impugnatorios, de conformidad con la legislación vigente”; y en la tercera disposición complementaria señala que “el Ministerio de Transportes y Comunicaciones elabora el reglamento de la presente Ley en el plazo de sesenta días calendario, bajo responsabilidad”.

Sin embargo, esta ley -hasta la fecha- no ha sido reglamentada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Así lo confirmó un alto oficial PNP entrevistado, que se desempeñó como Jefe de la Central 105:

“En el 2012 se promulgó una ley que sancionaba administrativamente, pero esta ley no ha sido reglamentada, por tanto no ha entrado en ejecución, no se está aplicando esta ley. Esta norma decía que hay una sanción administrativa para que aquellas personas que hagan llamadas malintencionadas sean sancionadas con el 2.5% de la UIT vigente, que aproximadamente viene a ser S/. 95.00. Sin embargo, eso no entró en vigencia nunca, por lo tanto no tenemos actualmente un dispositivo legal que restrinja este tipo de llamadas; es más, este monto administrativo es insignificante comparado con toda la gestión administrativa que se tendría que hacer para obtener la sanción, es decir que no es aplicable en función del costo – beneficio”<sup>5</sup>.

A pesar de lo importante que sería que esta ley estuviese funcionando, en el Congreso no saben por qué razón la norma no ha sido

---

<sup>5</sup> Entrevista realizada al Coronel PNP Roger Pérez Figueroa, quien se desempeñó como jefe de la Central 105 durante el año 2012.

reglamentada. Al respecto, un funcionario de la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República indicó lo siguiente:

“Lamentablemente no conozco cuáles serán los motivos por los que el Poder Ejecutivo, quien es el ente encargado de reglamentar las leyes que aprueba el Poder Legislativo, hasta la fecha no ha reglamentado la ley N° 29924 que, en este caso, es de competencia del Ministerio de Transportes y Comunicaciones”<sup>6</sup>.

### 2.2.2 Ley N° 29370 “Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones”

Esta norma, en su artículo 5, establece que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones debe “formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, fiscalizar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno”.

Teniendo en cuenta que la problemática de las llamadas malintencionadas se realiza desde equipos de comunicación telefónica (teléfonos fijos, teléfonos celulares, cabinas telefónicas públicas), es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones el órgano de gobierno competente para impulsar las iniciativas legales sobre el particular.

---

<sup>6</sup> Entrevista al Sr. Max Alberto Nicolini del Castillo, quien se desempeña como especialista parlamentario encargado de la secretaría técnica de la comisión de transportes y comunicaciones del Congreso de la República.

### 2.2.3 R.S. N° 022-2002-MTC del 31 de agosto 2002 que aprueba el «Plan técnico fundamental de numeración»

En su numeral 2.10.1, esta norma establece que los servicios especiales básicos son “facilidades que brindan los concesionarios de los servicios públicos de telecomunicaciones a la comunidad, que tienen por finalidad salvaguardar los bienes y la vida de las personas, así como permitir a los usuarios acceder a servicios de reclamos e informaciones inherentes al servicio. El acceso a los servicios especiales básicos brindados a la comunidad son de obligatorio cumplimiento para los concesionarios de servicios públicos locales” (RS 022-2002-MTC, 2002).

Asimismo, la citada norma, en su numeral 3.5.1, señala dentro de la estructura de numeración para servicios especiales básicos que el número 105 está asignado a “Emergencia – Policía. Los concesionarios de servicios públicos locales brindarán obligatoriamente a sus usuarios el acceso a este servicio. No son tarifados al usuario” (MTC 2002).

## 2.3 MARCO LEGAL QUE REGULA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DE EMERGENCIA EN OTROS PAÍSES

En países como Costa Rica, Panamá, Paraguay y República Dominicana<sup>7</sup> existen normas legales que regulan el funcionamiento de sus centrales de emergencias, estableciendo la obligatoriedad de las empresas de telefonía de proporcionarles sus bases de datos de abonados; y estableciendo sanciones pecuniarias de trabajos comunitarios, programas de orientación educativa y de prisión para aquellas personas que realizan llamadas malintencionadas y/o reportan falsas emergencias.

### 2.3.1 Costa Rica: Ley N° 7566 de creación del sistema de emergencias 9-1-1

Esta norma señala que los proveedores de telefonía deberán poner a disposición del sistema de emergencias 9-1-1 los datos de localización del titular de la línea que accede al servicio. Establece las prohibiciones del sistema de emergencias 9-1-1 para realizar llamadas morbosas, obscenas, insultantes o para reportar falsas emergencias que generen gastos a las instituciones encargadas de las emergencias de salud y seguridad. También impone multas administrativas escalonadas por infringir estas prohibiciones, que tiene como referente el salario base de oficinista 1<sup>8</sup>, aplicándose el 25% al que hace de 1 a 10 llamadas al mes; y el 50% cuando se comprueban

---

<sup>7</sup> Estos países fueron seleccionados por haber sido aquellos sobre los cuales se tuvo acceso a información referente a su normatividad vigente que sustenta el funcionamiento de sus sistemas de emergencias mediante los cuales se recepciona, y gestiona las emergencias ciudadanas que son comunicadas por intermedio de la línea de emergencia 9-1-1.

<sup>8</sup> La dirección general de tributación de Costa Rica estableció en el año 2011 que el salario de oficinista 1 corresponde a 316,000.00 colones, moneda oficial (1 dólar USA = 537.88 colones). [http://costarica.eregulations.org/media/salario\\_base\\_oficinista\\_2011-1.pdf](http://costarica.eregulations.org/media/salario_base_oficinista_2011-1.pdf)

más de 10 llamadas en el mismo periodo de tiempo. El cobro de las multas se realiza en los recibos de electricidad y se invierte en el mejoramiento de equipos de las instituciones afectadas.

### 2.3.2 Panamá: Ley N° 44 del Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1 (SUME 9-1-1)

Esta norma señala que las empresas de telefonía están obligadas a enviar al SUME 9-1-1 sus bases de datos conteniendo como mínimo nombre del titular de la línea, DNI o RUC, dirección suministrada y número de teléfono, información que servirá para la ubicación del usuario. Establece como infracciones, entre otras, usar los servicios que presta el SUME 9-1-1 en forma fraudulenta o ilegal, con multas que fluctúan entre 100.00 y 5,000.00 balboas<sup>9</sup>, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales correspondientes.

### 2.3.3 Paraguay: Ley N° 4739/12 que crea el sistema 911 de atención, despacho y seguimiento de comunicaciones de emergencias

Esta ley establece la obligatoriedad para todas las empresas de servicio de telefonía a nivel nacional de proveer el número, nombre y dirección del titular del servicio y localización del número que llama al

---

<sup>9</sup> Balboa es la moneda oficial de la república de Panamá y de curso legal junto con el dólar. El valor de 1 balboa es equivalente a 1 dólar USA.

sistema 911 para identificar el número desde el cual se realiza la solicitud, así como su ubicación geográfica. Asimismo, impone hasta 5 años de pena privativa de libertad o multa para aquellos que soliciten los servicios del sistema 911 actuando con falsedad o denunciando hechos inexistentes.

#### 2.3.4 República Dominicana: Ley 140-13 del sistema nacional de atención a emergencias y seguridad 9-1-1

Esta norma establece sanciones por utilizar el sistema 9-1-1 para llamadas molestosas, obscenas, morbosas e insultantes; usar el sistema en forma fraudulenta o ilegal; reportar situaciones de falsas emergencias; con multas, penas complementarias de trabajo comunitario y la obligación de recibir orientaciones educativas sobre el sistema nacional de atención a emergencias 9-1-1, sin perjuicio de las penalidades previstas en otras leyes. Se consideran agravantes si los organismos de socorro se presentan al lugar de la falsa emergencia. Asimismo, la norma obliga a las empresas proveedoras de telefonía a suministrar al sistema 9-1-1 la información del número del cual se origina la llamada, su localización y coordenadas geo referenciadas y cualquier otra información relevante que permita la tecnología actual y futura.

### CAPÍTULO 3: EL CASO DE LA CENTRAL 105

La Central 105 de la Policía Nacional de Perú, con sede en la ciudad de Lima, es la responsable de la recepción e inmediata atención de las llamadas telefónicas que realiza la ciudadanía al número de emergencias 105 o al 911. Mediante esas llamadas se reportan situaciones de emergencias o urgencias de tipo policial, de salud, desastres naturales, accidentes, situaciones de riesgo y otros.

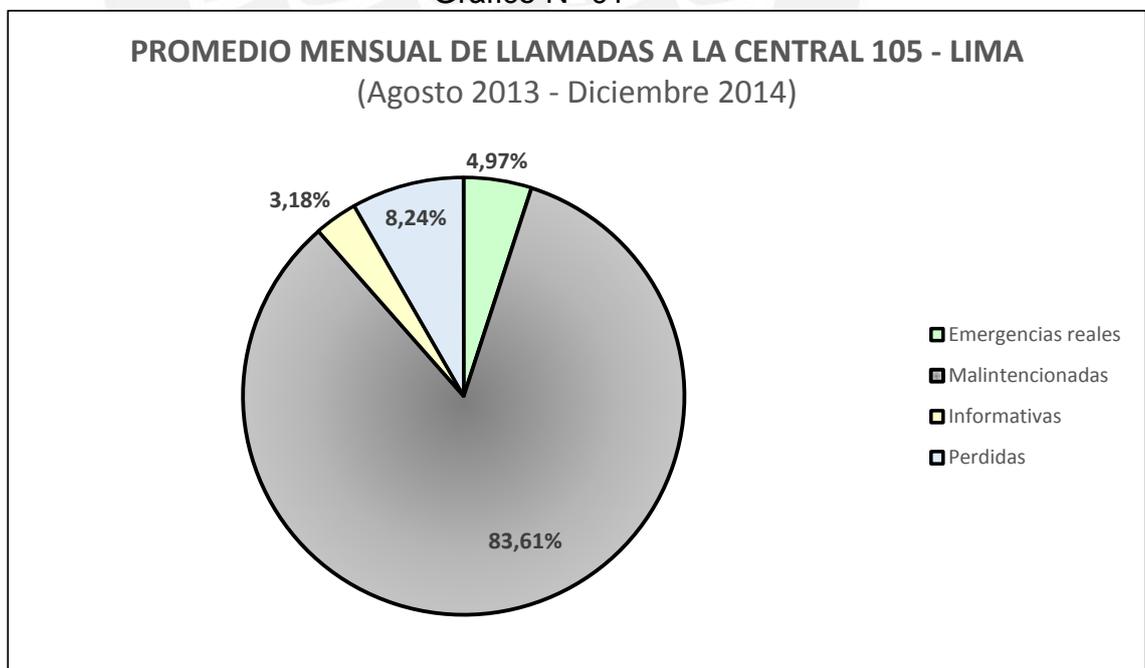
La Central 105 es operada durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana por oficiales y suboficiales de la Policía Nacional del Perú, quienes son los responsables de evaluar cada llamada telefónica que ingresa y atender, con la prontitud debida, aquellas que constituyan verdaderas emergencias. En ese caso, se elabora un reporte con los datos más sustanciales de la emergencia reportada, que es trasladado inmediatamente a un equipo de despachadores<sup>10</sup> encargados de enviar los recursos humanos y logísticos necesarios de acuerdo a cada circunstancia para atender la emergencia reportada, monitoreando todo el proceso.

---

<sup>10</sup> Despachador de la Central 105 es aquella persona que recibe las llamadas derivadas de los operadores telefónicos, consideradas emergencias reales, para su inmediata atención con el empleo de los recursos humanos y logísticos de la PNP, bomberos, ambulancias u otros que amerite la situación.

Entre los años 2012 y 2013, la Central 105 fue completamente remodelada con equipos y sistemas de última generación, instalándose cincuenta módulos para la recepción de llamadas efectuadas al 105 (o 911), con lo que se amplió sustancialmente la capacidad de atención de llamadas diarias. Así, entre los meses de agosto 2013 y diciembre 2014, la Central 105 registró un promedio mensual de 840.943 llamadas ingresadas clasificadas de la siguiente manera: 41.648 (4,97%) emergencias reales, 26.700 (3,18%) llamadas informativas, 67.995 (8,24%) llamadas perdidas y 704.600 (83,61%) llamadas malintencionadas, tal como se muestra en el gráfico N° 01.

Gráfico N° 01



Fuente: Central 105. Elaboración propia

### 3.1 CAUSAS QUE FAVORECEN LA GENERACIÓN DE LLAMADAS MALINTENCIONADAS

Se ha establecido que existen 5 causas que favorecen la generación de llamadas malintencionadas a la Central 105:

- 1) Existencia de cabinas telefónicas en el interior de los establecimientos penales y centros de rehabilitación juvenil.
- 2) Libertad de los abonados para llamar a los números de emergencia de manera gratuita e ilimitada.
- 3) Carencia de las bases de datos de abonados de las empresas de telefonía en la Central 105.
- 4) Existencia de abonados cuyos números telefónicos son ocultados por las empresas de telefonía.
- 5) Existencia de una ley inaplicable por falta de su reglamentación para sancionar a quienes realizan llamadas malintencionadas.

A continuación, se explicarán cada una de estas causas:

#### 3.1.1 Existencia de cabinas telefónicas en el interior de los establecimientos penales y centros de rehabilitación juvenil

Los 12 establecimientos penales y centros de readaptación juvenil ubicados en Lima, Callao y las provincias de Huacho, Huaral y Cañete

cuentan con un total de 342 cabinas telefónicas instaladas en diferentes áreas de acceso de los reclusos, como son las siguientes: el interior de los pabellones, pasadizos, comedores, patios. Todas estas cabinas telefónicas cuentan con las líneas habilitadas para realizar llamadas gratuitas e ilimitadas a todos los números de emergencias y urgencias, entre los cuales se encuentran el 105 (PNP) y 116 (bomberos)<sup>11</sup>. Al respecto, un funcionario de la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República, al preguntársele si las cabinas telefónicas tienen alguna restricción normativa para realizar llamadas a las centrales de emergencias en función del lugar donde se encuentren instaladas, señaló lo siguiente:

“Creo que no. Esto en realidad es un problema si se trata de llamadas malintencionadas. Lamentablemente, los teléfonos públicos deben de tener este tipo de servicio para comunicarse en caso de emergencias o urgencias. Aunque muchos teléfonos públicos ubicados en los penales o correccionales son utilizados para distraer la atención, ya que los delincuentes o sus familiares por encargo llaman sabiendo que son policías los que atienden estas centrales”<sup>12</sup>.

Entre los meses de agosto 2013 y diciembre 2014 se registró en la Central 105 un total de 23.195 llamadas telefónicas procedentes de las cabinas telefónicas ubicadas en el interior de los establecimientos penales y

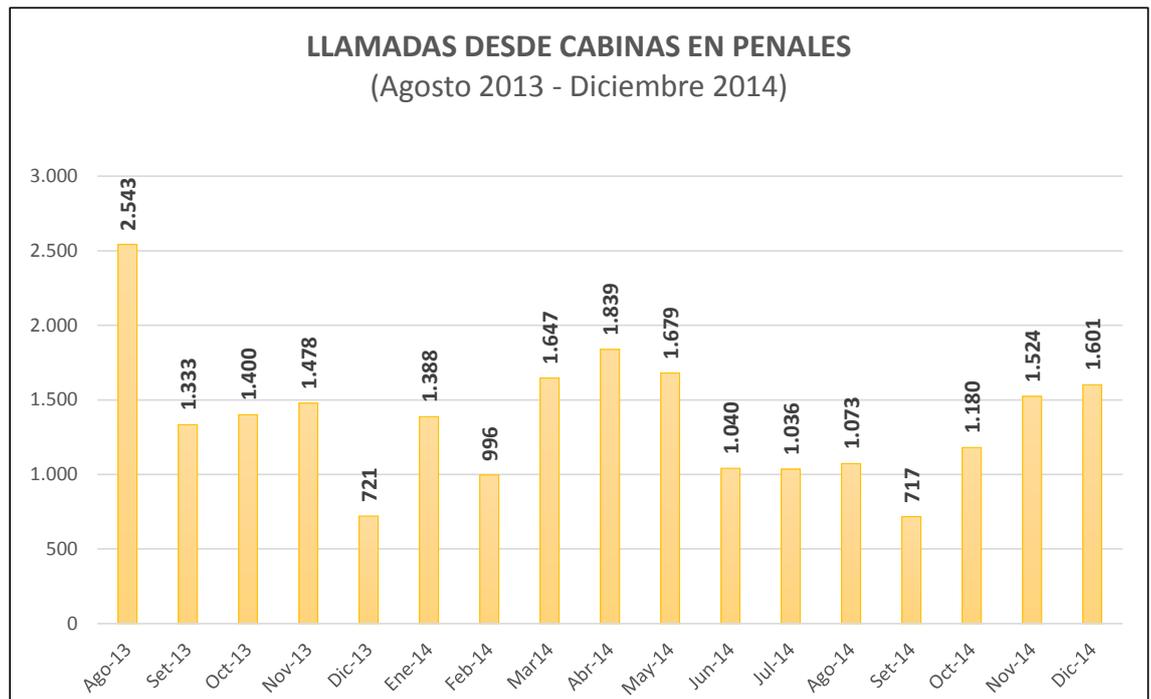
---

<sup>11</sup> Las 342 cabinas telefónicas ubicadas en el interior de establecimientos penales se encuentran distribuidas de la siguiente manera: centro de readaptación juvenil de Maranga (06), penal Lurigancho (86), penal Castro (21), penal San Jorge (26), penal Piedras Gordas II (45), penal Virgen de Fátima (16), penal Santa Mónica (45), penal de mujeres Chorrillos (9), penal Sarita Colonia - Callao (24), penal Cañete (18), penal Carquín – Huacho (16) y penal Aucallama – Huaral (30).

<sup>12</sup> Entrevista realizada al Sr. Max Alberto Nicolini del Castillo, el mismo que se desempeña como especialista parlamentario encargado de la secretaría técnica de la comisión de transportes y comunicaciones del Congreso de la República.

centros de readaptación juvenil. Información detallada de estas llamadas se observa en el gráfico N° 02.

Gráfico N° 02



Fuente: Central 105. Elaboración propia

La situación anteriormente descrita perturba la oportuna atención de llamadas de emergencia, conforme lo indicó un alto Oficial de la Policía Nacional que se desempeñó como jefe de la Central 105:

“Es urgente que se restrinjan totalmente las llamadas a la Central 105 desde las cabinas telefónicas ubicadas en el interior de cada centro penitenciario así como de los centros de readaptación juvenil”<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> Entrevista al Coronel PNP Jorge Calderón Valencia, Jefe de la Central 105 de la ciudad de Lima (04 de setiembre del 2014).

### 3.1.2 Libertad de los abonados para llamar a los números de emergencia de manera gratuita e ilimitada

No existe ninguna limitación en las llamadas a las centrales de emergencia. Es decir, una persona puede llamar cuantas veces quiera a la Central 105, por el tiempo que desee, lo cual origina que desde algunos números telefónicos se realice una gran cantidad de llamadas sin que exista forma técnica ni legal vigente para restringir el acceso. .

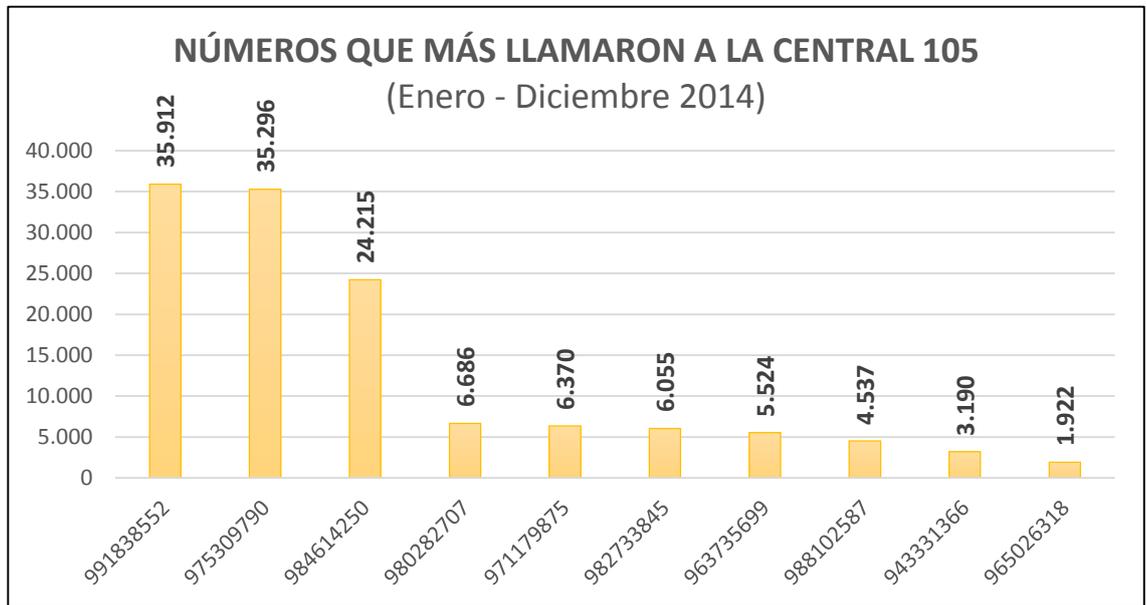
Esta libertad irrestricta de los usuarios de telefonía está amparada en la Resolución Suprema N° 022-2002-MTC del 31 de agosto del 2002 que aprueba el Plan Técnico Fundamental de Numeración<sup>14</sup>.

Entre los meses de enero y diciembre del 2014, la Central 105 detectó los 10 números telefónicos desde los cuales había ingresado el mayor número de llamadas, sumando entre ellos un total de 129.707 comunicaciones, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

---

<sup>14</sup> La citada norma señala dentro de la estructura de numeración para servicios especiales básicos que el número 105 está asignado a "Emergencia – Policía. Los concesionarios de servicios públicos locales brindarán obligatoriamente a sus usuarios, el acceso a este servicio. No son tarificados al usuario" (RS 022-2002-MTC, 2002).

Gráfico N° 03



Fuente: Central 105. Elaboración propia

Como se puede apreciar, existen abonados de los diferentes operadores de telefonía que aprovechando la gratuidad y la irrestricta disposición de los números de emergencia realizan una cantidad totalmente desproporcionada de llamadas al 105, perjudicando directamente la calidad de la atención de emergencias reales.

Al respecto, uno de los entrevistados señaló que es necesario restringir el número de llamadas gratuitas diarias que se puedan realizar a centrales de emergencias y urgencias desde un mismo número de abonado de telefonía:

“Se necesita la formalización de una norma que restrinja las llamadas de cada número fijo o móvil. Como máximo 3

llamadas gratuitas a números de emergencias o urgencias podrían entrar durante el día. Las otras tendrían que ser cobradas por la compañía operadora de telefonía correspondiente, mediante una tarifa normal. Solamente las 3 primeras llamadas diarias tendrían que ser gratuitas. Asimismo, debe existir una sanción, una multa pecuniaria al titular de la línea o, en todo caso, el corte de la línea si la situación lo amerita”<sup>15</sup>.

Por su parte, sobre la problemática de la libertad irrestricta para realizar llamadas gratuitas a números de emergencia, un alto oficial PNP que se desempeñó como jefe de la Central 105 señaló lo siguiente:

“No existe ninguna restricción porque la llamada es libre, la Central 105 mantiene abiertas sus líneas para todos los números telefónicos; sin embargo, es necesario precisar que se debe restringir a partir de la cuarta llamada telefónica, porque yo creo que una misma persona no llama más de una vez o dos veces en una emergencia, por lo que es necesario restringir las llamadas gratuitas desde un mismo número telefónico”<sup>16</sup>.

### 3.1.3 Carencia de las bases de datos de abonados de las empresas de telefonía en la Central 105

Constituye una necesidad de la Central 105 contar con las bases de datos de abonados de las empresas operadoras de telefonía, esto es los nombres y apellidos del titular de la línea, así como su dirección con indicación de su código de ubicación georeferencial. Ésta es una información

---

<sup>15</sup> Entrevista al Coronel PNP Jorge Calderón Valencia, Jefe de la Central 105 de la ciudad de Lima (04 de setiembre 2014).

<sup>16</sup> Entrevista al coronel PNP Roger Pérez Figueroa, quien se desempeñó como jefe de la Central 105 durante el año 2012.

necesaria para poder establecer con precisión el lugar desde el cual procede cada llamada y poder gestionar más eficientemente la atención oportuna de las emergencias, con el desplazamiento directo de la logística y recursos humanos necesarios.

Además, en el caso de las llamadas malintencionadas, permitiría ubicar la procedencia real de las llamadas reiterativas e intervenir al infractor si el caso lo amerita. Sobre esta situación, un suboficial PNP que se desempeña como operador y despachador de emergencias indicó:

“Tenemos limitaciones porque el sistema solamente permite ver, en la mayoría de los casos, el número del cual recibimos la llamada más no la identidad del titular de la línea ni su dirección, porque el sistema no cuenta con una base de datos con la ubicación de dónde procede la llamada, en qué lugar se genera la emergencia”<sup>17</sup>.

Como se ha revisado, países como Costa Rica, Panamá, Paraguay y República Dominicana han legislado sobre el particular y en ellos se establece la obligatoriedad de las empresas de telefonía que operan en esos países de proporcionar sus bases de datos de abonados a las centrales de emergencias, con fines de identificación y ubicación de las llamadas que ingresan y así poder gestionar más eficientemente la atención de las emergencias, así como reconocer el origen de las llamadas malintencionadas.

---

<sup>17</sup> Entrevista al Suboficial de 2da. PNP Yony Rojas Huamán, operador y despachador de emergencias de la Central 105 (04 de setiembre 2014).

Con respecto a las limitaciones que tiene la Central 105 para identificar la procedencia de las llamadas malintencionadas, un suboficial PNP que se desempeña como despachador de emergencias señaló lo siguiente:

“No tenemos ninguna forma de identificar la procedencia de las llamadas, no contamos con información que nos proporcione la dirección e identidad del usuario. Sería vital para nosotros tener una mayor exactitud sobre el lugar hacia donde se va a desplazar la unidad móvil policial. La falta de esta información muchas veces hace perder tiempo valioso a las unidades policiales y la emergencia deja de ser emergencia por perderse la oportunidad de su atención”<sup>18</sup>.

#### 3.1.4 Existencia de abonados cuyos números telefónicos son ocultados por las empresas de telefonía

Existen abonados que por intermedio de las empresas de telefonía mantienen sus números telefónicos ocultos, restringidos, privados o con un número que sirve de máscara, lo cual imposibilita la identificación de llamadas malintencionadas.

Entre los meses de enero y diciembre del 2014, la Central 105 detectó 6 números telefónicos de este tipo, desde los cuales habían ingresado un

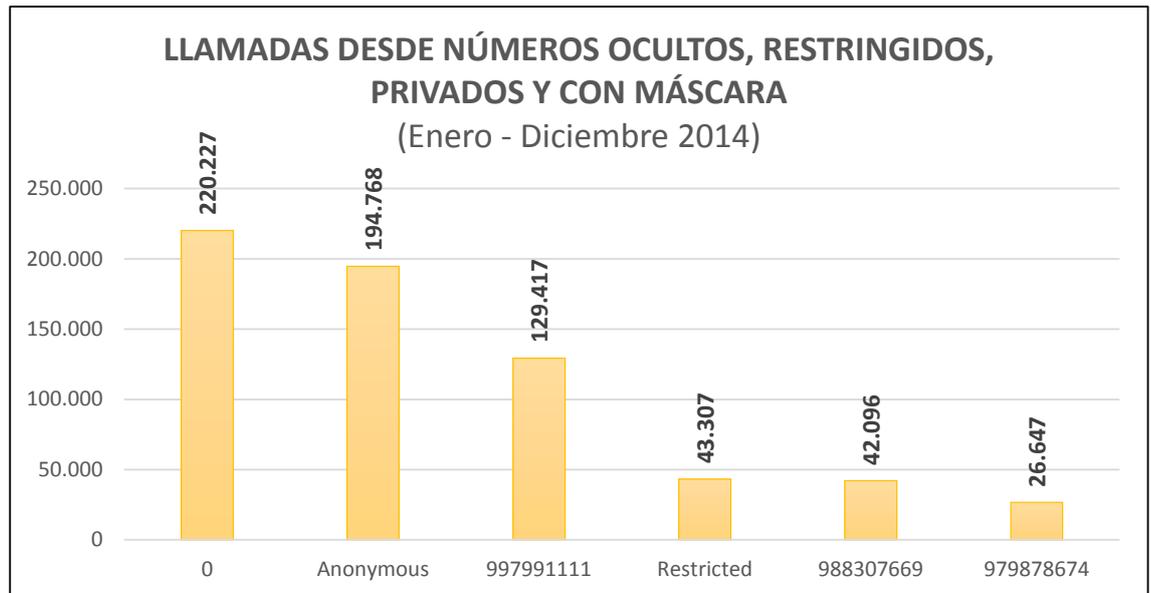
---

<sup>18</sup> Entrevista al SOB PNP Carlos Rodríguez Girón quien se desempeña como despachador de emergencias en la Central 105.

total de 656.462 llamadas, la mayoría de las cuales fueron malintencionadas.

Esto se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 04



Fuente: Central 105. Elaboración propia

### 3.1.5 Existencia de una ley inaplicable para sancionar a quienes realizan llamadas malintencionadas

Como ya se ha advertido antes, la Ley N° 29924 del 24 de octubre del año 2012 que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias se encuentra sin reglamentación hasta la fecha y, por lo tanto, resulta inaplicable. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones no ha cumplido con promulgar el reglamento de la Ley N° 29924 que permitiría cristalizar la aplicación de sanciones a los infractores que realizan llamadas malintencionadas que afectan a las centrales de

emergencias y urgencias, así como las instituciones cuyos recursos humanos y logísticos son movilizados innecesariamente para atender emergencias inexistentes, pero el principal afectado es el ciudadano que, en algunos casos, no encuentra la atención oportuna a su llamada ni la pronta atención a su emergencia reportada. Esta situación afecta negativamente a la seguridad ciudadana.

Al ser consultado, un suboficial PNP que se desempeña como Jefe de Grupo, sobre las limitaciones legales que tiene la Central 105 para identificar y sancionar a las personas que realizan llamadas malintencionadas, señaló lo siguiente:

“La Central 105 tiene muchas limitaciones porque no contamos con un marco legal que nos permita llegar a identificar a las personas que hacen mal uso de más llamadas. Debería proyectarse a otros niveles una ley netamente para la Central 105 a fin de evitar que ingresen las llamadas perturbadoras y, una vez identificados quienes las hacen, establecer su responsabilidad administrativa u otra a que hubiere lugar”<sup>19</sup>.

### 3.2 CONSECUENCIAS QUE GENERAN LAS LLAMADAS MALINTENCIONADAS

Se han establecido que existen 2 consecuencias negativas que generan las llamadas malintencionadas que se realizan a la Central 105:

---

<sup>19</sup> Entrevista al Suboficial Superior PNP Teófilo Gutiérrez Rendón, Jefe de Grupo de la Central 105 (04 de setiembre 2014).

- 1) Congestión y saturación de las líneas de atención y de la capacidad de atención de los operadores telefónicos, con la subsecuente pérdida de llamadas.
- 2) Movilización innecesaria de recursos humanos y logísticos hacia emergencias que resultan siendo falsas, por lo cual resulta ser un desperdicio.

A continuación, se detalla cada una de las consecuencias mencionadas:

- 3.2.1 Congestión y saturación de las líneas de atención y de la capacidad de atención de los operadores telefónicos, con la subsecuente pérdida de llamadas.

Como consecuencia del alto porcentaje de llamadas que ingresan a la Central 105, se congestionan las 60 líneas telefónicas de atención con las que se cuenta para atender las emergencias ciudadanas. La capacidad de atención de los operadores de telefonía -que trabajan en 50 módulos de atención y en 3 turnos de servicio durante las 24 horas del día- se termina desbordando. Esto provoca que entre agosto 2013 y diciembre 2014 se perdieran 67,995 llamadas, que representan el 8,24% del total de llamadas realizadas a la Central 105 en ese periodo (ver gráfico N° 01).

Un alto oficial PNP que se desempeñó como jefe de la Central 105 manifestó al respecto lo siguiente:

“Las llamadas malintencionadas congestionan las líneas, provocando un problema porque las líneas con las que se cuenta son abarrotadas por este tipo de llamadas y no permiten el ingreso de otras. Hay pérdida de llamadas que realmente son emergencias. Se satura la capacidad de los operadores”.<sup>20</sup>

Un suboficial PNP que se desempeña como jefe de grupo en la Central 105, al ser consultado sobre la pérdida de llamadas, indicó:

“Está establecido que sí se pierden llamadas de emergencia, porque las llamadas malintencionadas quitan el espacio para que ingresen las llamadas netamente de emergencia. Generalmente se pierden entre 2,000 a 3,000 llamadas de emergencia, diariamente”.<sup>21</sup>

3.2.2 Movilización innecesaria de recursos humanos y logísticos hacia emergencias que resultan siendo falsas, por lo cual resulta ser un desperdicio.

Diariamente se realizan movilizaciones innecesarias e infructuosas de recursos humanos y logísticos para atención de presuntas emergencias ciudadanas reportadas y que resultan siendo malintencionadas o falsas<sup>22</sup>.

---

<sup>20</sup> Entrevista realizada al coronel PNP Roger Pérez Figueroa, quien se desempeñó como jefe de la Central 105 durante el año 2012.

<sup>21</sup> Entrevista realizada al SOS PNP Teófilo Gutiérrez Rendón, quien se desempeña como jefe de grupo en la Central 105.

<sup>22</sup> La Ley 140-13 del sistema nacional de atención a emergencias y seguridad 9-1-1 de República Dominicana considera como agravante (sancionado con multa de 30 sueldos mínimos y prisión)

Los despachadores de emergencias de la Central 105 atienden por turno de servicio de 8 horas un promedio de 40 a 50 llamadas de emergencia, de las cuales aproximadamente el 25% resultan siendo falsas o malintencionadas. Sobre ésta problemática, un suboficial PNP que se desempeña como despachador de emergencias en la Central 105, refirió:

“En la Central 105 somos 11 despachadores, cada uno de los cuales atendemos por turno de 8 horas un promedio de 40 a 50 llamadas, de las cuales 10 a 13 resultan siendo falsas”<sup>23</sup>.

Otro de los entrevistados, con respecto a la movilización innecesaria de recursos logísticos y humanos, señaló lo siguiente:

“Tenemos conocimiento que las llamadas malintencionadas a veces provienen de personas al margen de la ley que hacen trasladar los recursos logísticos, vale decir, los patrulleros a otras zonas para poder limpiar aquellas en las que ellos quieren cometer actos ilícitos; esta situación es un problema grave que se nos presenta para la atención de emergencias en la Central 105”<sup>24</sup>.

Las llamadas telefónicas que ingresan a la Central 105 son recepcionadas y filtradas inicialmente por los operadores de telefonía, quienes luego de evaluar la llamada y considerarla una emergencia real la trasladan a uno de los 11 despachadores, los mismos que realizan el

---

cuando una llamada malintencionada realizada a la Central 911 genera la movilización de unidades de atención de emergencia al lugar reportado y se comprueba que la emergencia es falsa.

<sup>23</sup> Entrevista realizada al SOT1° PNP Lincol De La Cruz Rodríguez, el mismo que tiene 4 años de experiencia como despachador de emergencias en la Central 105.

<sup>24</sup> Entrevista realizada al SOS PNP Teófilo Gutiérrez Rendón, quien se desempeña como jefe de grupo en la Central 105.

desplazamiento de unidades móviles y personal policial, coordinando de acuerdo al caso reportado con otros organismos como son los bomberos, ambulancias, entre otros.

Cuando el personal policial desplazado llega al lugar y reporta las novedades existentes en el lugar se puede conocer si la emergencia reportada por un ciudadano es real o se trató de una llamada malintencionada más, conforme lo señala un Suboficial PNP que se desempeña como despachador de emergencias de la Central 105:

“Una llamada malintencionada nosotros la reconocemos o identificamos cuando el personal policial designado acude al lugar de la emergencia y se da con la sorpresa de que no existe el solicitante, o se toca la puerta de la vivienda reportada y los residentes no contestan, o en todo caso indican que nunca llamaron; y este desplazamiento infructuoso de vehículos y personal policial prácticamente hace que se pierda la oportunidad de atender otras emergencias que son reales”<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Entrevista al SOB PNP Carlos Rodríguez Girón, quien se desempeña como despachador de emergencias en la Central 105.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se ha establecido en el presente trabajo de investigación, las políticas públicas son las respuestas a las demandas sociales (Subirats, 2008). Así, una política pública es la solución que, desde el Estado, se le da a un problema considerado público, a una demanda insatisfecha (Caldera, 2002).

El altísimo porcentaje de llamadas malintencionadas que recibe –a diario- la Central 105 incide de manera directa en la calidad de la atención que reciben los ciudadanos ante una llamada de emergencia, lo cual constituye un importante problema público cuya atención es prioritaria.

Ciertamente, la atención de las emergencias es un elemento clave dentro de cualquier sistema de seguridad ciudadana. Esta última, como se ha visto en el capítulo correspondiente, busca que las personas vivan libres de necesidad y de temor (Rojas, 2012: 18). Además, aparte de ausencia de violencia física, la seguridad ciudadana supone también la garantía de derechos, oportunidades y calidad de vida (Ariza 2010: 2). En ese sentido, la existencia de un sistema que responda de manera oportuna y eficiente a las

emergencias ayuda a reforzar el derecho de los ciudadanos a sentirse más seguros, a salvo de posibles agresiones.

Sin embargo, ha quedado establecido en las páginas precedentes que el sistema de emergencias telefónicas se ve perjudicado en su funcionamiento por la existencia de las llamadas malintencionadas, las cuales responden a una serie de causas, identificadas a raíz del trabajo de campo realizado.

En primer lugar, los establecimientos penitenciarios y los centros de readaptación juvenil cuentan con cabinas telefónicas instaladas en su interior con opción de discado gratuito e ilimitado a los números de emergencia. En el departamento de Lima hay 342 cabinas telefónicas instaladas en los penales desde las cuales, entre los meses de agosto 2013 y diciembre 2014, se registraron 23.195 llamadas malintencionadas.

En segundo término, la libertad irrestricta que tienen todas las líneas telefónicas de celulares, teléfonos fijos y cabinas públicas para realizar llamadas ilimitadas y gratuitas a los números de emergencia influye en el alto porcentaje de llamadas malintencionadas.

En tercer lugar, la Central 105 no cuenta con las bases de datos de abonados de las empresas proveedoras de telefonía que operan en el Perú, lo cual le permitiría conocer el número, nombre y dirección con código de

ubicación geo-referencial del titular de la línea utilizada, para realizar una llamada malintencionada o reportar una emergencia. De ser una emergencia real, esta información permitiría una rápida ubicación y llegada de las unidades policiales al lugar de los hechos.

Y en cuarto término, la Central 105 recibe llamadas anónimas o con números falsos que ocultan los verdaderos números telefónicos de procedencia, situación que impide identificar quiénes realizan las llamadas malintencionadas o, en todo caso, devolver la llamada al solicitante para confirmar la necesidad de la atención de la emergencia reportada.

Eso de un lado. Del otro, la Ley N° 29924 del 24 de octubre del 2012, que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias, hasta la fecha no ha sido reglamentada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Cabe señalar que esta norma se limita a establecer -para los titulares de las líneas desde las que se realizan llamadas malintencionadas- sanciones pecuniarias muy benignas e inaplicables, teniendo en consideración los costos administrativos que le generaría al Estado realizar todo el procedimiento administrativo sancionador.

Esto permite establecer que nos encontramos ante la ausencia de una norma coherente, adaptable, eficiente, estable y de aplicación efectiva, que

son las características deseables que deberían contener las políticas públicas, de acuerdo con lo señalado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2006: 148). No basta, en realidad, con la mera promulgación de una norma para atender un problema público determinado. Aquella, sobre todo, debe responder, atender y solucionar la problemática para la cual ha sido diseñada, o de lo contrario pasará a engrosar la lista de dispositivos legales inservibles.

Como señala Caldera (2005: 1), los problemas públicos suelen ser complejos y, justamente por ello, es necesario estudiarlos a profundidad hasta entenderlos en todas sus dimensiones, o de lo contrario se corre el riesgo de terminar ofreciendo soluciones equivocadas, o acaso insuficientes. Por ese motivo, la mencionada Ley N° 29924, debería ser revisada a fin de que se tenga en cuenta la incorporación de los siguientes aspectos sustanciales:

1. Toda cabina pública que se instale en el interior de los establecimientos penitenciarios y centros de readaptación juvenil a nivel nacional debe tener desactivada la opción de acceso a los números de emergencias y urgencias.
2. Las empresas operadoras de telefonía fija y celular que operan en el Perú deben estar obligadas a proporcionar a la Central 105 (PNP) y 116 (bomberos) sus bases de datos de abonados, las mismas que deberían

actualizarse mensualmente. La base de datos debería ser proporcionada en formato compatible con los sistemas de dichas centrales de emergencia, conteniendo los siguientes campos:

- a. Número de teléfono.
  - b. Nombres y apellidos o razón social del titular de la línea.
  - c. DNI o equivalente; o RUC en caso de personas jurídicas.
  - d. Dirección en donde se encuentra instalado el teléfono (en caso de telefonía fija y cabinas públicas).
  - e. Dirección domiciliaria del titular (en caso de telefonía celular).
  - f. Código de ubicación georeferencial de la dirección registrada.
3. Las empresas operadoras de telefonía fija y celular deben estar obligadas a dirigir las llamadas que realicen sus abonados hacia las centrales de emergencias (PNP y bomberos) sin ocultar el verdadero número de teléfono de procedencia. Cuando se esconde el número de procedencia, se impide la identificación de las llamadas malintencionadas o la inmediata atención de emergencias reales (porque a veces es necesario realizar una nueva llamada para monitorear y asegurar la atención). La llamada telefónica a una central de emergencia debe suponer el consentimiento del titular de la línea para mostrar su número de teléfono y demás datos necesarios para su identificación, así como el registro y grabación de la llamada únicamente para los fines de

atención de la emergencia o de las investigaciones posteriores que se deriven de ella.

4. Las 3 primeras llamadas diarias que se realicen desde un mismo número telefónico hacia las centrales de emergencia deberían ser gratuitas, debiendo las empresas operadoras de telefonía fija y celular cobrar a partir de la cuarta llamada diaria (según la tarifa normal establecida) al titular de la línea. Esta disposición no debería aplicarse para las cabinas telefónicas instaladas en la vía pública.
5. Se debería elevar la sanción pecuniaria para los titulares de las líneas telefónicas desde las cuales se realicen llamadas telefónicas malintencionadas hasta un monto que, al menos, duplique los costos administrativos que le generaría al Estado realizar un procedimiento administrativo sancionador, costos que le corresponde al MTC establecer.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALZA BARCO, Carlos (Editor)  
2012 Gestión pública: balance y perspectivas. VI Seminario de reforma del Estado. Lima: Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- ARIZA, Natalia  
2010 La aplicabilidad del concepto de seguridad humana en América Latina y El Caribe: el desarrollo humano como fuente de seguridad. Bogotá, Colombia: Oasis N° 15. Consulta: 22 de junio de 2014. <<http://www.redalyc.org/pdf/531/53121459003.pdf>>
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO  
2006 La política de las políticas públicas: progreso económico y social en América Latina. México D.F.: Editorial Planeta Mexicana S.A. Consulta: 24 de junio de 2014. <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=912428>>
- CALDERA ORTEGA, Alex Ricardo  
2005 Los problemas públicos: naturaleza y estructuración. Material de enseñanza curso evaluación de políticas públicas. Aguascalientes, México: Universidad Autónoma de Aguas Calientes. Consulta: 24 de junio 2014. <<http://es.slideshare.net/ferchmarx123/los-problemaspublicosnaturalezayestructuracion>>
- CARRILLO-FLOREZ, Fernando  
2007 Seguridad ciudadana en América Latina: un bien público cada vez más escaso. Banco Interamericano de Desarrollo. Representación en Europa. Consulta: 22 de junio de 2014. <<http://www.dhl.hegoa.ehu.es/recursos/581>>
- FUENTES ROMERO, David F.  
2003 Políticas públicas y seguridad ciudadana: la violencia como problema público Estudios Fronterizos. Mexicali, Baja California, México: Universidad Autónoma de Baja California. Consulta: 07 de julio de 2014. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=53040801>>

- GARLAND, David  
2005 La cultura del control: crimen y orden social en la sociedad contemporánea. Traducción de Máximo Sozzo. Barcelona: Editorial Gedisa S.A.
- GILCHRIST, Valerie y WILLIAMS, Robert  
1999 "Key informant interviews", en Crabtree, Benjamin y Miller, William (eds.), Doing qualitative research. London: Sage. pp.71–88.
- HINTZE, Jorge  
2006 ¿Es posible medir el valor público?. Buenos Aires, Argentina: Biblioteca virtual TOP sobre gestión pública. Consulta: 03 de julio de 2014.  
<<http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Es%20posible%20medir%20el%20valor%20p%C3%BAblico.pdf>>
- INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS-IIDH  
2012 PNUD. La seguridad humana. En las agendas de las organizaciones multilaterales y los mecanismos de integración en América Latina y El Caribe. San José, Costa Rica: Instituto Interamericano de Derechos, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Consulta: 23 de junio de 2014. <<http://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1562/la-seguridad-agenda-2012.pdf>>
- JURADO CARRIÓN, Luis Fernando y NAULA BERMEO, Christian Daniel  
2012 Desarrollo de sistema de gestión para las llamadas de emergencia de la Policía Nacional 101; Comando CP-6 Cuenca. Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniero de Sistemas. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca. Consulta 11 de setiembre 2014. <<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/647>>
- KUMAR, Nirmalya; STERN, Louis W.; ANDERSON, James C.  
1993 "Conducting interorganizational research using key informants", The Academy of Management Journal, vol.36, núm.6, pp.1633–1651.
- LINDBLOM, Charles E.  
1991 El proceso de elaboración de políticas públicas. Traducción de Eduardo Zapico Goñi. México D.F.: Grupo editorial Miguel Ángel Porrúa S.A. Consulta: 24 de junio de 2014.

- MOORE, Mark  
2005 Creando valor a través de asociaciones público-privadas. Reforma y Democracia. Caracas, Venezuela: Revista CLAD Reforma y Democracia N° 34. Consulta: 03 de julio de 2014. < <http://siare.clad.org/revistas/0052203.pdf>>
- MORENO-TORRES GALVEZ, Antonio  
2012 Un marco conceptual para el análisis de políticas públicas. Consulta: 01 de julio de 2014. <<http://www.minetur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/385/AntonioMorenoTorresGalvez.pdf>>
- NAREDO MOLERO, María  
2001 Seguridad urbana y miedo al crimen. Santiago, Chile: Polis, revista de la Universidad Bolivariana. Vol. 1. Consulta: 22 de junio de 2014. <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30500214>>
- OIT – Programa de Actividades Sectoriales  
2002 Los servicios públicos de urgencia: El diálogo social e un medio en constante evolución. Primera edición 2002. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo. Consulta: 11 de setiembre de 2014. <<http://books.google.es/books?hl=es&id=u20DjmaMKIIC&q=lamadas+malintencionadas#v=onepage&q&f=false>>
- OVIEDO, Enrique  
2002 Democracia y seguridad ciudadana en Chile. Santiago, Chile: Editorial CLACSO. Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Consulta: 22 de junio de 2014. <<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/violencia/oviedo.pdf>>
- PORTOCARRERO S., Felipe y ROMERO, María Elena  
2000 La “caja negra” o el proceso de formulación e implementación de políticas públicas: el caso de PRONAA. En Felipe Portocarrero (Editor). Políticas sociales en el Perú: nuevos aportes. Lima, Perú: Red para el desarrollo de las ciencias sociales en el Perú.
- ROJAS ARAVENA, Francisco (Editor), ALVAREZ MARÍN, Andrea y otros.

- 2012 Seguridad humana, nuevos enfoques. Primera edición. San José, Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales - FLACSO. Consulta: 23 de junio de 2014. <<http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2012/12042.pdf>>
- SUBIRATS, Joan; KNOEPFEL, Peter; LARRUE, Corinne y VARONNE, Frederic
- 2008 Análisis y gestión de políticas públicas. Barcelona: Editorial Ariel S.A.. Consulta: 22 de junio de 2014. <[https://www.academia.edu/234911/Analisis\\_y\\_gestion\\_de\\_politicas\\_publicas\\_Parte\\_1\\_See\\_parte\\_2\\_http\\_igop.uab.es\\_](https://www.academia.edu/234911/Analisis_y_gestion_de_politicas_publicas_Parte_1_See_parte_2_http_igop.uab.es_)>
- TREMBLAY, Marc-Adélar
- 1957 The key informant technique: A nonethnographic application. American Anthropologist, vol.59, núm.4, pp.688-701. Consulta: 21 de noviembre de 2014. <[http://classiques.uqac.ca/contemporains/tremblay\\_marc\\_adelard/Key\\_informant\\_technique/Key\\_informant\\_technique.pdf](http://classiques.uqac.ca/contemporains/tremblay_marc_adelard/Key_informant_technique/Key_informant_technique.pdf)>
- WAISSBLUTH, Mario y LARRAIN, Fernando
- 2009 Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado. Barquisimeto, Venezuela: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Consulta: 03 de Julio de 2014. <<http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/clases/LDH453/mgp.pdf>>

## NORMAS LEGALES NACIONALES Y EXTRANJERAS

- PERÚ - CONGRESO DE LA REPÚBLICA
- 2009 Ley 29370. Ley de organización y funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. 02 de junio.
- PERÚ - CONGRESO DE LA REPÚBLICA
- 2012 Ley 29924. Ley que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias. 24 de octubre.

- COSTA RICA – CONGRESO DE LA REPÚBLICA**  
1995 Ley de creación del sistema de emergencias 9-1-1. 18 de diciembre 1995. Consulta: 19 de noviembre 2014. <[http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Gerencia\\_Administrativa/ProgramaInstitucionalEmergencias/DocumentosparaDescargar/Ley9-1-1.pdf](http://portal.ccss.sa.cr/portal/page/portal/Gerencia_Administrativa/ProgramaInstitucionalEmergencias/DocumentosparaDescargar/Ley9-1-1.pdf)>
- PERÚ - MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**  
2002 Resolución Suprema 022-2002-MTC. Plan técnico fundamental de numeración. 31 de agosto.
- PANAMÁ – CONGRESO DE LA REPÚBLICA**  
2007 Ley del sistema único de manejo de emergencias 9-1-1. 31 de octubre 2007. Consulta: 19 de noviembre 2014. <<http://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/25911/7223.pdf>>
- PARAGUAY – CONGRESO DE LA REPÚBLICA**  
2012 Ley N° 4739/12. Crea el sistema 911 de atención, despacho y seguimiento de comunicaciones de emergencias. 06 de setiembre del año 2012. Consulta: 20 de noviembre 2014. <<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:hbCq64f5-m4J:files.ipasecparaguay.webnode.es/200000046-6959f6b4dd/LEY%2520N%25C2%25BA%25204739.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>>
- PERÚ - CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA**  
2013 Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 – 2018, aprobada con D.S. N° 012-2013-IN como política nacional del Estado Peruano. 28 de julio del 2013. Consulta: 05 de Abril 2015. <<https://www.mininter.gob.pe/pdfs/Plan.Nacional.Seguridad.Ciudadana.2013-2018.pdf>>
- REPÚBLICA DOMINICANA – CONGRESO DE LA REPÚBLICA**  
2013 Ley N° 140-13. Ley del sistema nacional de atención a emergencias y seguridad 9-1-1. 25 de setiembre 2013. Consulta: 20 de noviembre 2014. <[http://www.mip.gob.do/Portals/0/docs/Marco\\_Legal\\_Transparencia/Leyes/Ley%20140-13,%20Emergencia%20y%20Seguridad%209-1-1..pdf](http://www.mip.gob.do/Portals/0/docs/Marco_Legal_Transparencia/Leyes/Ley%20140-13,%20Emergencia%20y%20Seguridad%209-1-1..pdf)>

RELACIÓN DE ENTREVISTADOS

Max Nicolini Del Castillo	Especialista parlamentario encargado de la Sección Técnica de la Comisión de Transportes y Comunicaciones del Congreso de la República.
Roger Pérez Figueroa	Coronel PNP, ex Jefe de la Central 105
Jorge Calderón Valencia	Coronel PNP, Jefe de la Central 105
Oswaldo García Casas	Coronel PNP, ex Jefe de la Central 105
Teófilo Gutiérrez Rendón	Suboficial Superior PNP, jefe de grupo de la Central 105
César Chávez Araujo	Suboficial Brigadier PNP, operador de la Central 105
Yony Rojas Huamán	Suboficial Técnico 2° PNP, operador de la Central 105
Carlos Rodríguez Girón	Suboficial Brigadier PNP, despachador de la Central 105
Lincol De La Cruz Rodríguez	Suboficial Técnico 1° PNP, despachador de la Central 105
James René Palacios Pando	Suboficial Técnico 2° PNP, despachador de la Central 105

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA 01 PARA POLICIAS QUE PRESTAN  
SERVICIOS EN LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 105

**Introducción**

- Pregunta 1. ¿Desde cuándo trabaja en la Central de Emergencia 105 (CCE-105)?
- Pregunta 2. ¿Qué tipos de trabajo ha desempeñado en la CCE-105?
- Pregunta 3. ¿Cuáles considera que son los problemas más importantes en la atención de llamadas de emergencia?

**Eje 1: Determinar la magnitud de la problemática de las llamadas malintencionadas.**

- Pregunta 4. ¿Qué problemas ocasionan las llamadas malintencionadas?
- Pregunta 5. ¿En qué horarios y con qué frecuencia se producen éste tipo de llamadas?
- Pregunta 6. ¿Las líneas telefónicas de la CCE-105 se llegan a saturar por el ingreso de llamadas malintencionadas?
- Pregunta 7. ¿La CCE-105 registra pérdida de llamadas debido a la congestión de sus líneas telefónicas?

**Eje 2: Establecer el origen y el tipo de llamadas malintencionadas.**

- Pregunta 8. ¿Qué tipo de personas realizan llamadas malintencionadas?
- Pregunta 9. ¿Cómo reconoce que la llamada entrante es malintencionada?
- Pregunta 10. ¿Qué modalidades de llamadas telefónicas se presentan?
- Pregunta 11. ¿Existe en la CCE-105 alguna forma de registrar e identificar la procedencia de las llamadas malintencionadas?

**Eje 3: Determinar las políticas públicas para contrarrestar las llamadas malintencionadas**

- Pregunta 12. ¿Las personas que realizan llamadas malintencionadas a la CCE-105 son sancionadas en aplicación de algún dispositivo legal?
- Pregunta 13. ¿Cuál es el protocolo que sigue en caso de identificar la llamada como malintencionada?

Pregunta 14. ¿Qué limitaciones tiene la CCE-105 para identificar la procedencia de las llamadas malintencionadas y restringir su ingreso?

**Cierre:**

Pregunta 15. ¿Cómo explica que continúen produciéndose llamadas malintencionadas?

Pregunta 16. ¿Le gustaría agregar algo más?



## ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA 02 PARA ESPECIALISTAS EN LA MATERIA

### **Introducción**

- Pregunta 1. ¿Cuántos años de experiencia tiene o ha tenido con la Central de Emergencia 105 (CCE-105)?
- Pregunta 2. ¿Qué tipos de trabajo ha desempeñado en la CCE-105?
- Pregunta 3. ¿Cuáles considera que son los problemas más importantes en la atención de llamadas de emergencia?

### **Eje 1: Determinar la magnitud de la problemática de las llamadas malintencionadas.**

- Pregunta 4. ¿Qué problemas ocasionan las llamadas malintencionadas?
- Pregunta 5. ¿En qué horarios y con qué frecuencia se producen éste tipo de llamadas?
- Pregunta 6. ¿Las líneas telefónicas de la CCE-105 se llegan a saturar por el ingreso de llamadas malintencionadas?
- Pregunta 7. ¿La CCE-105 registra pérdida de llamadas debido a la congestión de sus líneas telefónicas?

### **Eje 2: Establecer el origen y el tipo de llamadas malintencionadas.**

- Pregunta 8. ¿Qué tipo de personas realizan llamadas malintencionadas?
- Pregunta 9. ¿Cómo se reconoce que la llamada entrante es malintencionada?
- Pregunta 10. ¿Qué modalidades de llamadas telefónicas se presentan?
- Pregunta 11. ¿Existe en la CCE-105 alguna forma de registrar e identificar la procedencia de las llamadas malintencionadas?

### **Eje 3: Determinar las políticas públicas para contrarrestar las llamadas malintencionadas**

- Pregunta 12. ¿Las personas que realizan llamadas malintencionadas a la CCE-105 son sancionadas en aplicación de algún dispositivo legal?

- Pregunta 13. ¿Cuál es el protocolo que sigue en caso de identificar la llamada como malintencionada?
- Pregunta 14. ¿Qué limitaciones tiene la CCE-105 para identificar la procedencia de las llamadas malintencionadas y restringir su ingreso?

**Cierre:**

- Pregunta 15. ¿Cómo explica que continúen produciéndose llamadas malintencionadas?
- Pregunta 16. ¿Le gustaría agregar algo más?



ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA 03 PARA FUNCIONARIOS  
INVOLUCRADOS EN LA POLÍTICA

**Introducción**

- Pregunta 1. ¿Cuál es el cargo que ocupa actualmente y cuánto tiempo de experiencia en el desempeño del mismo?
- Pregunta 2. ¿Su trabajo está relacionado con el funcionamiento de las centrales de emergencias y urgencias, como es el caso de la CCE-105?
- Pregunta 3. ¿Cuáles considera que son los problemas más importantes en la atención de llamadas de emergencia?

**Eje 1: Determinar la magnitud de la problemática de las llamadas malintencionadas.**

- Pregunta 4. ¿Qué problemas ocasionan las llamadas malintencionadas?
- Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia ingresan llamadas malintencionadas?
- Pregunta 6. ¿La Central de Emergencia 105 deja de atender llamadas de emergencia que se pierden debido a la saturación de sus líneas telefónicas?

**Eje 2: Establecer el origen y el tipo de llamadas malintencionadas.**

- Pregunta 7. ¿Qué tipo de personas realizan llamadas malintencionadas?
- Pregunta 8. ¿Cómo se reconoce que la llamada entrante es malintencionada?
- Pregunta 9. ¿Desde qué tipo de teléfonos se realizan las llamadas malintencionadas?

**Eje 3: Determinar las políticas públicas para contrarrestar las llamadas malintencionadas**

- Pregunta 10. ¿Cuáles considera usted que son los motivos por los cuales hasta la fecha no se ha reglamentado la Ley N° 29924, publicada el 25 de octubre del 2012, que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias?

- Pregunta 11. Actualmente, ¿las personas que realizan llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias reciben algún tipo de sanción?
- Pregunta 12. ¿Existe alguna norma legal que permita a la CCE-105 contar con la base de datos de abonados de las empresas proveedoras de telefonía para facilitar la ubicación de las emergencias y al solicitante?
- Pregunta 13. ¿Las cabinas telefónicas tienen alguna restricción normativa para realizar llamadas a las centrales de emergencias y urgencias, en función del lugar donde se encuentren instaladas?
- Pregunta 14. Considerando que las llamadas telefónicas a las centrales de emergencias y urgencias son gratuitas, ¿existe alguna limitación normativa con respecto al máximo número de llamadas gratuitas diarias que se pueden realizar desde un mismo número telefónico?

**Cierre:**

- Pregunta 15. ¿Cómo explica que continúen produciéndose llamadas malintencionadas?
- Pregunta 16. ¿Le gustaría agregar algo más?