

Boletín Criminológico



Director: Per Stangeland
Coordinadora: M^a José Garrido de los Santos
Publicado por la Sección de Málaga del IAIC
Facultad de Derecho, Universidad de Málaga
Campus de Teatinos, 29071 MALAGA
Tel: (95) 213 23 25 - Fax: (95) 213 22 42
Depósito legal: MA 857/1996 ISSN: 1137-2427
Internet: [Http://emn.derecho.uma.es/crimi/](http://emn.derecho.uma.es/crimi/)

El tema tratado en este boletín es la correcta actuación de los operadores en las salas de las Fuerzas de Seguridad que reciben llamadas de urgencia, por ejemplo, el 091 de la Policía Nacional, el 064 de la Guardia Civil y el 092 de la Policía Local. Dada la gran cantidad de avisos que llegan a estas centralitas es preciso saber cómo obtener los datos claves del suceso para así poder ofrecer una respuesta policial adecuada. Sin formación suficiente sobre cómo contestar a estas llamadas, se pierden importantes recursos en enviar coches patrulla a lugares donde no existe ninguna urgencia. No se trata simplemente de llamadas maliciosas o falsas, sino también de sucesos que no exigen una intervención inmediata.

Dos reformas inminentes van a agilizar la tarea de gestionar las urgencias en España. La primera, el establecimiento de un número único de urgencias en toda Europa continental, el 112. La segunda, la implantación del «Caller ID», que hará posible mostrar en la pantalla de la sala de urgencias el número de la persona que llama. Además, si se enlaza la guía electrónica de abonados con una cartografía informatizada se visualizará la dirección del ciudadano en la pantalla de forma inmediata, lo cual se puede traducir en un ahorro de tiempo y de equivocaciones importante. Quedarían como tareas esenciales la de ser capaz de obtener una buena comunicación con el solicitante y la de identificar la verdadera prioridad de la asistencia solicitada, y es en ese ámbito donde es bienvenida la ayuda de la lingüística forense.

La detección de llamadas de emergencia falsas o maliciosas. Aportaciones de la Lingüística Forense.

Autor:
Luis Pérez González

Introducción

Durante las tres últimas décadas, los servicios de emergencia y ayuda al ciudadano han venido desarrollando una labor cada vez más activa en la prevención y resolución de los accidentes y sucesos que se producen diariamente en el seno de la comunidad. Una de las máximas preocupaciones de los gestores de estos servicios ha sido la de facilitar al máximo el acceso del ciudadano en apuros a las centralitas de emergencia. Así, hace ya años que los ciudadanos pueden solicitar la intervención de coches patrulla, ambulancias o asistencia del cuerpo de bomberos con tan sólo marcar un número de tres dígitos.

En los últimos meses se ha producido un avance sustancial en esta misma dirección. El 112 es ahora el número único a través del cual los ciudadanos de las capitales españolas pueden recabar la asistencia tanto de los bomberos como de la policía o los servicios

La naturaleza de los datos manejados en este estudio justifica su afiliación a una nueva área de investigación lingüística de reciente aparición denominada *Lingüística Forense*. De tradición anglosajona, este nuevo campo de estudio comprende cualquier trabajo en el que los análisis lingüísticos resulten relevantes para el desarrollo de ciertos procedimientos legales o determinadas investigaciones policiales.

La labor de peritos lingüistas en los círculos jurídicos del Reino Unido, Estados Unidos o Australia es creciente y han sido muchos los casos en que su testimonio ha servido para orientar las decisiones del jurado o de los tribunales en uno u otro sentido (Brackenridge 1981; Pérez González 1998b). De entre todos ellos, destacaremos el célebre caso de los *Birmingham Six*, en el que seis irlandeses fueron arrestados, acusados de pertenencia al IRA y de ser responsables de las explosiones que destrozaron dos edificios en dicha ciudad británica. La labor del perito lingüista, concluyendo que la supuesta declaración escrita, con la que uno de los acusados se autoinculpó e incriminó también a sus cinco compañeros, había sido manipulada por los oficiales de policía que estuvieron a cargo del interrogatorio, resultó ser decisiva para la puesta en libertad de estos ciudadanos inocentes diecisiete años después de su encarcelamiento (Davis 1994).

El presente estudio constituye tan sólo una muestra de las aportaciones que los análisis lingüísticos podrían realizar al ámbito de la criminología en nuestro país en años venideros.

paramédicos. De esta forma, España se suma al grupo de países europeos que ya vienen empleándolo desde hace algunos años, comprobando cómo esta simplificación en el modelo de gestión se ha traducido en un aumento de solicitudes por parte de la comunidad.

Ello, a su vez, ha traído consigo una serie de problemas colaterales de difícil solución, entre los que destaca el gran número de llamadas maliciosas que informan sobre emergencias inexistentes y que, en algunos casos, pueden llegar a colapsar las centralitas. Por poner un ejemplo, el 112 lleva funcionando en Madrid desde principios de 1998 y se calcula que sólo el 20% de las más de 5.000 llamadas diarias que llegan hasta las centralitas de emergencia responden a necesidades reales de los ciudadanos (*El País*, Edición Madrid, 1/2/98). Dada la escasez de

recursos tanto humanos como económicos de que adolecen la mayoría de los servicios de emergencia, este alto índice de informes falsos o maliciosos supone un gran obstáculo para el desarrollo de una actividad eficiente por parte de estas instituciones públicas.

La lingüística aplicada a la investigación criminológica

La gestión centralizada de los servicios de emergencia es una práctica nueva en nuestro país, pero su rendimiento en países con más tradición de ella, como Estados Unidos o Gran Bretaña, ha sido objeto de un seguimiento más que detallado (Antunes & Scott 1981; Eglin & Wideman 1986; Reiss 1971; Rubinstein 1973; Whalen 1990; Whalen et al. 1987, 1988; Zimmerman 1984, 1992a, 1992b). Concretamente, este artículo tiene como objetivo primordial exponer los resultados más significativos de un estudio que el autor ha llevado a cabo sobre el impacto y la posible prevención de las llamadas de emergencia maliciosas a los servicios de urgencia en Gran Bretaña (Pérez González 1998a). Es de suponer que el desarrollo de proyectos similares en nuestro país a corto o medio plazo permitirá minimizar los perjuicios derivados de prácticas como las que constituyen el eje central de este artículo.

El estudio de campo realizado sobre un corpus de grabaciones de llamadas de emergencia al 999 en Gran Bretaña muestra que estos encuentros conversacionales constan de varias etapas. Al marcar el número indicado y establecer contacto con el primer operador, el ciudadano en apuros es conminado a aportar ciertos datos básicos con el fin de que su llamada pueda trasladarse al servicio de emergencia requerido: ambulancias, bomberos o policía. Durante la conversación que comienza a partir de ese momento, el segundo operador, encargado de movilizar las unidades adecuadas en cada caso, toma la iniciativa y realiza una serie de preguntas que le permitirán valorar el grado de credibilidad del informe y establecer tanto

la prioridad como las dimensiones de la respuesta a prestar por su organización. En resumen, la movilización de unidades de ayuda depende de la negociación que el ciudadano y el operador mantienen a través de su conversación, de forma que la respuesta final de la institución, concediendo o denegando la ayuda requerida, es el resultado directo de lo que *se ha dicho* por teléfono.

El proyecto que se expone en este artículo intenta determinar hasta qué punto el análisis de la negociación conversacional que se establece entre el ciudadano y el operador puede orientar a este último respecto a la naturaleza genuina o maliciosa de la solicitud que está tramitando. La evaluación de la veracidad de una información por parte del operador es simultánea al procesamiento electrónico de los datos en su ordenador y a la propia interacción verbal con el ciudadano informante. Por consiguiente, la originalidad de este estudio radica en su intento de proponer estrategias de evaluación basadas en la propia interacción lingüística mantenida entre ambos interlocutores.

El objetivo último del proyecto, sin embargo, no ha sido el de diferenciar entre llamadas sinceras y maliciosas de acuerdo con criterios estrictamente lingüísticos. De hecho, los códigos de conducta profesional obligan a los operadores a movilizar tantas unidades como les sean requeridas, so pena de incurrir en responsabilidades que podrían llegar a ser incluso de tipo penal en aquellos casos de negligencia profesional demostrada.

Así pues, los **objetivos** en la práctica han sido:

1. Proponer estrategias de evaluación que permitan reconocer y gestionar con particular precaución aquellas solicitudes de ayuda respaldadas por información insuficiente o inconsistente.
2. Diseñar estrategias con las que trasladar al informante malintencionado o, simplemente, bromista, la conveniencia de retirar voluntariamente su solicitud de ayuda.

Resulta evidente que la imple-

Metodología

Nuestro estudio de campo se ha basado fundamentalmente en dos modelos de análisis conversacional. En primer lugar, el modelo etnometodológico, que busca establecer relaciones entre la realización de ciertas actividades profesionales y sus manifestaciones conversacionales. En segundo lugar, el modelo sistemático, que realiza una caracterización funcional de toda actividad conversacional y analiza la organización de ésta de acuerdo con una sucesión de redes de opciones lingüísticas. En otras palabras, este modelo persigue demostrar que las variables contextuales favorecen la aparición de ciertos patrones de comportamiento conversacional por parte de cada uno de los interlocutores en cada punto de transición del discurso, al "sugerir" la conveniencia de tomar ciertas opciones frente al resto de posibilidades previstas en la red.

Dentro de estos parámetros metodológicos, se han diseñado una serie de tests de naturaleza tanto cuantitativa como cualitativa cuyos resultados se exponen a continuación.

mentación de medidas como éstas contribuirá a maximizar la eficiencia de la actuación institucional y optimizar la gestión de los recursos disponibles.

Hipótesis

Como ya se ha mencionado, el ciudadano informante en Gran Bretaña es sometido a un interrogatorio telefónico diseñado según la discreción del operador que se encuentra a cargo de la gestión de esa solicitud de asistencia. A éste le corresponde, pues, decidir el número de preguntas y el tema en torno al cual gira cada una de ellas.

La hipótesis fundamental de nuestro estudio es que esta etapa interrogativa constituye la fase potencialmente más problemática para un ciudadano malicioso que informa sobre una emergencia inexistente. No en vano es durante este fragmento cuando el operador evalúa la fiabilidad y urgencia de la información proporcionada. Los ciudadanos maliciosos podrían mostrarse particularmente reacios a proporcionar datos sobre su identidad, domicilio o vinculación al incidente en cuestión (por citar sólo alguno de los ejemplos de información solicitada más frecuentemente). Y aún en el caso de proporcionar información falsa preparada de antemano -la realización de este tipo de llamadas suele responder a un patrón de comportamiento recurrente que "perfecciona" las dotes iniciales del ciudadano malicioso- ésta quizá presente incoherencias e imprecisiones que la experiencia del operador podría sacar a la luz. Cada respuesta es, por lo tanto, un foco potencialmente generador de conflicto entre el ciudadano y el operador cuando aquella no proporciona información suficiente o aparentemente fiable.

La hipótesis elaborada a partir de estas apreciaciones podría formularse como sigue: dada la naturaleza maliciosa de estas llamadas, es probable que las secuencias interrogativas de las mismas presenten una trayectoria conversacional diferente de las solicitudes genuinas. En otras palabras, nuestro estudio se ha encaminado a aislar

aquellos fenómenos conversacionales que identifican y distinguen a las llamadas falsas con respecto a sus homólogas verdaderas.

Resultados cuantitativos

Hay que aclarar previamente que las llamadas de emergencia son un ejemplo de interacción institucional, dado que al menos uno de los interlocutores interviene en la conversación por motivos profesionales. Los interlocutores institucionales suelen encargarse de llevar la iniciativa conversacional, determinando qué elementos de información han de proporcionarse, cuál es la cantidad de información requerida y cuál es el formato en que ésta debe facilitarse. Por otro lado, las opciones "convencionales" por parte del ciudadano dentro de un marco institucional son aquellas que le llevan a acatar y ajustarse a las necesidades de la organización.

Pues bien, el análisis cuantitativo demuestra que:

1. Existe una relación estadísticamente significativa entre la sucesión de ciertos movimientos conversacionales realizados por uno y otro interlocutor y la aparición de conflictos. Así, la combinación que resulta de una pregunta dirigida a reunir información sobre un aspecto clave del interrogatorio por parte del operador seguida por una respuesta vaga, insuficiente, inexistente o por el cuestionamiento de la pertinencia o del derecho del operador a realizar una determinada pregunta, es uno de los fenómenos conversacionales que mejor ejemplifican la asincronía que emerge en ocasiones entre las expectativas del operador y del ciudadano malicioso.

2. Las exigencias por parte del operador varían, más o menos conscientemente, de acuerdo a la naturaleza del incidente.

El máximo grado de exigencia se da en las llamadas a la policía y, más particularmente, en aquellas de tipo preventivo, es decir, aquellas motivadas por un suceso sospechoso que podría desembocar en un incidente violento y/o delictivo. El interrogatorio incluye, en estos casos, preguntas sobre la

descripción física de sospechosos, medios de huida, presencia/ausencia de armas, relación del ciudadano con el incidente, etc.

El mínimo grado de exigencia corresponde a las llamadas a través de las que se realizan amenazas de bombas, siendo éste el único caso en que el ciudadano asume la iniciativa conversacional y el operador se ve relegado a un papel recopilador de la información que el ciudadano decide proporcionar. En resumen, la inminencia de esta emergencia explica la actitud de tolerancia del operador hacia el informante que, a menudo, pone fin a este tipo de encuentros colgando el teléfono.

Resultados cualitativos

En el apartado anterior hemos informado sobre la existencia, demostrada estadísticamente, de intercambios conversacionales que desencadenan conflictos entre los interlocutores. Pues bien, el análisis cualitativo consiguiente demuestra que los sucesivos movimientos conversacionales conflictivos, "incongruentes" con las expectativas institucionales, desencadena la puesta en práctica de estrategias de "reparación" por parte del operador, mediante las cuales se intenta reconducir la negociación hacia los parámetros convencionales. Recordemos que un informante podría no ser capaz de cumplir con estas expectativas por problemas tales como la escasa audibilidad, la calidad de la línea o su situación emocional en el momento de realizar la llamada. Los datos demuestran que sólo los ciudadanos maliciosos mantienen su actitud de oposición a esta estrategia de reparación, dando así lugar a la aparición de ciertas sospechas por parte del operador y permitiendo descartar la inestabilidad emocional o los problemas de línea como origen del conflicto. Confirmada la naturaleza sospechosa de la llamada, el operador desarrolla ciertas técnicas de escrutinio encaminadas a revisar y contrastar aquellos aspectos menos fiables del informe facilitado hasta ese momento por el ciudadano. La sistematización de estas

técnicas constituye, precisamente, la base de nuestras conclusiones.

Conclusiones

Los tres objetivos fundamentales de las estrategias de reparación utilizadas por el operador, según las transcripciones que constituyen nuestro corpus de análisis, pueden enumerarse como sigue:

1. Establecer el grado de cooperación global mostrado por el informante durante la etapa de reparación del interrogatorio. A estas alturas de la conversación las expectativas institucionales ya se han hecho explícitas en grado máximo, y toda respuesta inadecuada del ciudadano, ya sea desde un punto de vista cuantitativo o cualitativo, se interpretará no como una muestra de incapacidad sino de oposición deliberada a los requerimientos de la organización.
2. Determinar con precisión la invulnerabilidad del estatus del ciudadano como informador. Esta estrategia se vertebra en torno a la valoración de tres índices específicos de credibilidad: (i) la validez de la categorización que el ciudadano realiza del incidente; (ii) la fundamentación epistemológica de sus bases de información; (iii) la justificación que el ciudadano hace de su grado de relación con, y par-

ticipación en, el incidente.

3. Los mecanismos de comprobación estratégica que realiza el operador sobre la información obtenida anteriormente en ese mismo encuentro. Entre estos mecanismos se cuentan dos tipos fundamentales: (i) técnicas que explicitan ciertos elementos de información que hasta ese momento habían sido barajados sólo de forma implícita; (ii) técnicas que aumentan o disminuyen la importancia o urgencia que el ciudadano atribuyó inicialmente al incidente sobre el que informa. El objetivo último del operador es común a ambas estrategias: observar la reacción del ciudadano informante ante la nueva versión de los incidentes que motivaron la llamada.

Tal y como se expuso anteriormente, la puesta en práctica de estas tres estrategias está orientada a conseguir que el ciudadano malicioso, una vez descubierta su estrategia, proceda “de motu proprio” a retirar la solicitud de ayuda que originó el encuentro conversacional.

Bibliografía

ANTUNES, G. & SCOTT, E. J. (1981): 'Calling the cops: police telephone operators and citizen calls for service'.

Journal of Criminal Justice, 9: 165-179.
BRACKENRIDGE, L. (1981): 'Linguistics and the professions: overview of the law'. The Linguistic Reporter, 24 (2).

DAVIS, T. (1994): 'ESDA and the analysis of contested contemporaneous notes of police interviews'. French and Coulthard (eds.): Forensic Linguistics, 1(1): 71-90.

EGLIN, P. & WIDEMAN, D. (1986): 'Inequality in professional service encounters: verbal strategies of control versus task performance in calls to the police'. Zeitschrift für Soziologie, 15 (5): 341-362.

PÉREZ GONZÁLEZ, L. (1998a): 'Towards a Dynamic Model of Discourse: Issues of a Forensic-oriented Analysis of Spoken Interaction'. València: Servei de Publicacions de la Universitat de València.

___ (1998b): 'Aplicaciones forenses de la pragmática intercultural: entre el lenguaje verbal y las leyes del lenguaje'. Quaderns de Filologia, Pragmàtica Intercultural, 4.

REISS, A. J. (1971): 'The Police and the Public'. New Haven, Connecticut: Yale University Press.

RUBINSTEIN, J. (1973): 'City Police'. New York: Farrar, Straus & Giroux

WHALEN, J., ZIMMERMAN, D. H. & WHALEN, M. (1988): 'When words fail: a single case analysis'. Social Problems, 35 (4): 335-362.

WHALEN, M. & ZIMMERMAN, D. H. (1987): 'Sequential and institutional contexts in calls for help'. Social Psychology Quarterly, 50 (2): 172-185.

___ (1990): 'Describing trouble: practical epistemology in citizen calls to the police'. Language in Society, 19: 465-492.

ZIMMERMAN, D. H. (1984): 'Talk and its occasion: the case of calling the police'. Schiffrrin (ed.): Meaning, Form and Use in Context. Georgetown University: 210-228.

___ (1992a): 'Achieving context: openings in emergency calls'. Watson & Seiler (eds.): Text in Context. London: Sage Publications.

___ (1992b): 'The interactional organization of calls for emergency assistance'. Drew & Heritage (eds.): Talk at Work. Cambridge: Cambridge University Press

Becas para la realización de un Programa de formación especializada en atención a las víctimas de delitos

Mediante convenio con la Consejería de Gobernación y Justicia de la Junta de Andalucía, el I.A.I.C. convoca 4 becas de formación en la asistencia a la víctima en Granada. La obtención del Certificado de asistencia al curso se valorará preferentemente en la convocatoria de plazas para las oficinas de asistencia a la víctima en Andalucía.

Las becas convocadas son: 2 plazas de Juristas criminólogos, 1 plaza de Psicólogo criminólogo y 1 plaza de Trabajador social criminólogo.

Requisitos: Licenciatura en Derecho/Psicología, o Diplomatura en Trabajo Social. Título de Experto Universitario en Criminología

Méritos curriculares: Asistencia a cursos, seminarios o jornadas relacionadas con la Victimología. Experiencia profesional en oficinas o centros de asistencia a la víctima. Experiencia profesional en cualquier ámbito de la justicia penal. Rendimiento académico. Otros méritos

Los interesados deberán presentar en la Secretaría del I.A.I.C. de Granada una solicitud, que se les facilitará en las secciones del I.A.I.C., hasta las 14 h. del 29 de enero de 1999. Dicha solicitud deberá acompañarse de copias compulsadas de los títulos universitarios requeridos y de los documentos que acrediten los méritos alegados. Para más información, teléfono 958 243150.