



NORMA TÉCNICA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA A TRAVÉS DEL NÚMERO ÚNICO ARMONIZADO 9-1-1 (NUEVE, UNO, UNO) (Versión 2.0)





**Norma Técnica para la Estandarización de
los Servicios de Llamadas de Emergencia
a través del Número Único Armonizado 9-1-1.**

Versión 2.0

**Centro Nacional de Información del
Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública**

(Las imágenes utilizadas para la creación de la portada
Fueron extraídas de una página de iconos de uso libre y gratuito).



INDICE DEL CONTENIDO

0. Introducción	4
1. Objetivo y campo de aplicación	5
2. Referencias normativas	6
3. Definiciones	7
4. Especificaciones tecnológicas	17
5. Infraestructura	33
6. Estructura Orgánica	36
7. De la Operación	50
8. Indicadores de evaluación	77
9. Criterios para la coordinación institucional	84
10. Manual de identidad gráfica del número único de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 (nueve-uno-uno)	88
11. Vigilancia	92
12. Concordancia con normas internacionales	92
Apéndice A	93
(Informativo)	93
“Método C-Erlang”	93
Apéndice B	94
(Informativo)	94
“Elementos para la construcción del CALLE”	94
Apéndice C	98
(Informativo)	98
“Código de comportamiento”	98
Apéndice D	100
(Informativo)	100
“Organigrama y perfiles de soporte en el CALLE”	100
Apéndice E (Normativo) “Clasificación de corporaciones por tipo de auxilio”	114



Apéndice F	115
(Informativo)	115
Evaluación y Control de Confianza	115
Apéndice G	117
(Informativo)	117
“Matriz de evaluación”	117
13. Bibliografía	119



0. Introducción

La presente Norma Técnica establece la Estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia, con base en medidas esenciales y básicas de: infraestructura, organización, recursos humanos, operación, evaluación, tecnología y aspectos normativos.

El objetivo es promover la homogeneidad en la operación y organización de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE).

La aplicación de los requisitos que establece la presente Norma Técnica comprende los aspectos que conformarán el estándar actualizado de procedimientos y organización de los CALLE:

1. Organización operativa coordinada.
2. Estandarización de la infraestructura.
3. Tecnología indispensable para ofrecer un servicio de calidad.
4. Recursos humanos especialmente perfilados y profesionales.
5. Operación homogénea y protocolizada.
6. Mecanismos que hagan al servicio medible y evaluable.
7. Elementos normativos para integrar una sólida coordinación interinstitucional y un servicio acorde a los principios del Nuevo Sistema de Justicia Penal.

La heterogeneidad en los sistemas que conforman los CALLE es una característica presente en la operación de los centros y subcentros que funcionan en el país. Atendiendo a los diagnósticos, experiencias adquiridas y consultas a entidades públicas y privadas; el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en uso de las facultades que la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y el Reglamento del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública le confieren, a través del Centro Nacional de Información, se ha abocado a la importante labor de continuar la implementación de un conjunto de especificaciones para la estructuración y operación homologadas de los CALLE que brindan el Servicio de Llamadas de Emergencia en México.

Por otra parte, la estandarización también proporciona una base particularizada para el diagnóstico y capacitación que cada uno requiera; además de proveer medios para prevenir la recurrencia de errores y brindar un mejor servicio a la población.

De esta manera, la presente Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia, constituye un resultado sólido e integral, que coadyuvará en la optimización de las labores de los CALLE y suman al Estado Mexicano a las tendencias internacionales exitosas en la materia. Conformando un instrumento vital para cumplir efectivamente uno de los fines de cualquier Estado, como es el garantizar el disfrute de un derecho humano elemental: la Seguridad Pública.



1. Objetivo y campo de aplicación

La presente Norma Técnica establece los criterios normativos, técnicos y administrativos mínimos que deben aplicar las entidades federativas y municipios para la forma de operación de los Servicios a los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno), en los siguientes rubros:

- a. **Organización:** Estableciendo las condiciones mínimas indispensables de organización operativa que deben estar presentes en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), para la mejor atención de los incidentes que se reporten por cualquier medio de comunicación y coordinación con las corporaciones e instancias responsables de su atención.
- b. **Infraestructura:** Proporcionando estándares con mínimos indispensables; para el desarrollo de instalaciones estratégicas en los CALLE.
- c. **Tecnología:** Determinando sistemas e infraestructura tecnológica que deben estar presentes en los CALLE, para la mejor coordinación con las corporaciones e instancias responsables de la atención de las emergencias.
- d. **Recursos Humanos:** Fijando los perfiles, describiendo las funciones de los puestos, esquemas de capacitación del personal que integra la cadena de valor del servicio; así como las aptitudes y habilidades específicas de las personas operadoras, supervisoras, despachadoras y monitoristas, entre otras, que integran el proceso de atención de los CALLE.
- e. **Modelo de Atención:** Capacitación y profesionalización continua y permanente de los recursos humanos que actúan como personal operativo de los CALLE.
- f. **Operación:** Estableciendo los protocolos estandarizados, así como las características y/o especificaciones del proceso de recepción, despacho y atención de las llamadas de emergencia.
- g. **Evaluación:** Especificando mecanismos de evaluación para medir la efectividad de los CALLE, sobre los tiempos en el servicio de atención de llamadas de emergencia y el procesamiento de información. También determinando indicadores básicos a los que se deben apegar los CALLE para medir el cumplimiento de los estándares presentes en esta Norma Técnica.
- h. **Normatividad:** Especificando las Leyes, Códigos, Reglamentos, Decretos, Protocolos, Convenios, Acuerdos de colaboración para la reacción coordinada entre las instancias que participan en la atención de emergencias, Circulares y/u Oficios, documentos Normativo-administrativos y demás disposiciones vigentes. Además, estableciendo los mecanismos y requisitos para la implementación del Sistema de Justicia Penal, de conformidad con la normatividad aplicable.

El campo de aplicación de la presente Norma Técnica establece los parámetros para la organización, infraestructura, tecnología, recursos humanos, operación, evaluación y normatividad de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia de los órdenes estatales y municipales.

NOTA: Los criterios mínimos que dispone la norma se establecen de manera enunciativa pero no limitativa a aquellas innovaciones que promuevan la mejora continua del servicio brindado a la población.



2. Referencias normativas

Para la correcta aplicación de esta Norma Técnica deben consultarse los siguientes documentos vigentes o los que los sustituyan:

2.1 NOM-008-SCFI-2002, Sistema General de Unidades de Medida, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2002.

2.2 NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2012.

2.3 NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 2008.

2.4 NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad - prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.

2.5 NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.

2.6 NOM-013-STPS-1993. Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se generen radiaciones electromagnéticas no ionizantes.

2.7 NOM-019-STPS-2011, Constitución, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo.

2.8 NOM-022-STPS-1999, Electricidad estática en los centros de trabajo. Condiciones de seguridad e higiene.

2.9 NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo- Condiciones de seguridad.

2.10 NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo. Funciones y actividades.

2.11 NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.



3. Definiciones

Para los propósitos de esta Norma Técnica, se aplican los términos y definiciones siguientes:

3.1 ACD, por sus siglas en inglés

Distribuidor Automático de Llamada (Automatic Call Distributor) a través de reglas y políticas establecidas.

3.2 ALI, por sus siglas en inglés

Identificación Automática de Ubicación (Automatic Location Identification).

3.3 ANI, por sus siglas en inglés

Identificación Automática de Número (Automatic Number Identification).

3.4 Antispyware

Tecnología de seguridad que ayuda a proteger a un equipo contra spyware u otro software potencialmente no deseado. Ayuda a reducir los efectos causados por el spyware, incluyendo el lento desempeño del equipo de cómputo, ventanas de mensajes emergentes, cambios no deseados en configuraciones de internet y uso no autorizado de información privada. Permite a los usuarios protegerse contra los programas que rastrean la información sobre hábitos de consumo y navegación u obtienen contraseñas y otros datos sensibles.

3.5 AP, por sus siglas en inglés

Punto de Acceso (Access Point). Dispositivo que se comunica con estaciones inalámbricas mediante señales de radio. El AP es el encargado de coordinar la comunicación entre las estaciones inalámbricas que están conectadas a él.

3.6 API, por sus siglas en inglés

Interfaz de Programación de Aplicaciones (Application Programming Interface). Conjunto de funciones que permiten la interacción de un programa de cómputo con otro a través del intercambio de librerías de programación para facilitar su interacción.

3.7 APP

Aplicación (Application). Software de aplicación que permite al usuario realizar diversas tareas específicas.

3.8 Arco carretero

Estructura compuesta por tecnologías y un arreglo de antenas RFID y cámaras LPR para lectura automatizada de placas y chip del Registro Público Vehicular.

3.9 ASIC, por sus siglas en inglés

Circuito Integrado para Aplicaciones Específicas (Application- Specific Integrated Circuit). Chips realizados específicamente para un uso particular y que no son de uso genérico.

3.10 ASL

Área de Servicio Local. Área específica en la que un usuario puede hacer uso de un servicio.

3.11 Atención

Refiere a todas las acciones necesarias para brindar el auxilio a la persona usuaria del servicio, por parte de la Institución, Corporación o Dependencia encargadas de asistir y/o arribar al lugar del incidente.



3.12 AVL, por sus siglas en inglés

Localización Automática de Vehículos (Automatic Vehicle Location). Sistema telemático de localización remota en tiempo real, posee componentes básicos como: sistemas de posicionamiento GPS o radiofrecuencia, mecanismo de comunicación móvil de datos y estación de monitoreo GIS.

3.13 CAD, por sus siglas en inglés

Despacho Asistido por Computadora (Computer Aided Dispatch). Sistema de atención y despacho de llamadas.

3.14 Canalización

Proporcionar información a las corporaciones, instituciones y/o dependencias sobre la situación que reporta el usuario al Centro de Atención a Llamadas de Emergencias.

3.15 Carrier

Operador de Telecomunicaciones que proporciona conexión a Internet a alto nivel.

3.16 CCTV, por sus siglas en inglés

Circuito Cerrado de Televisión (Closed Circuit Television). El objetivo de este sistema es la supervisión, control y eventual registro de la actividad física dentro de un local, predio o ambiente general.

Se denomina cerrado porque, a diferencia de la televisión tradicional, este sólo permite un acceso limitado y restringido del contenido de las imágenes de algunos usuarios.

3.17 Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE)

Es la unidad responsable de promover, planear y mantener la operación, reacción y respuesta coordinada entre las diferentes instituciones, organizaciones, autoridades y jurisdicciones involucradas en la atención a emergencias, incidentes y desastres; que opera las 24 horas, los 365 días del año, con código único y al que se puede contactar de forma gratuita desde cualquier teléfono o por medio de aplicaciones para dispositivos móviles o fijos, además, se recibirán llamados de emergencia, de acuerdo con la capacidad instalada del CALLE, ya sea a través de botones de emergencia, entre otros medios oficiales.

NOTA: Llamadas, también se entiende por llamados, ya que ambos son notificaciones de emergencias.

3.18 Certificado TLS, por sus siglas en inglés

Certificado con Seguridad en la Capa de Transporte (Transport Layer Security). Es un objeto digital que permite a los sistemas verificar la identidad y, posteriormente, establecer una conexión de red cifrada con otro sistema mediante el protocolo Transport Layer Security (TLS).

3.19 CFE

Comisión Federal de Electricidad.

3.20 Cierre

Acción de registrar en el CAD el resultado de la atención de la emergencia, provista por personal de instituciones competentes para atender el incidente, lo cual da por finalizado el seguimiento al folio correspondiente.



3.21 CIFS, por sus siglas en inglés

Sistema Común de Archivos de Internet (Common Internet File System). Protocolo de red que permite la compartición de archivos, impresoras y otros elementos en una red de computadoras. En 1998 Microsoft lo actualizó como SMB (Server Message Block).

3.22 CLI, por sus siglas en inglés

Interfaz de línea de comandos (Command Lines Interface). Método para dar instrucciones a un programa de cómputo por medio de líneas de texto simple.

3.23 Cliente-servidor

Marco de referencia de procesos en una red que implican la interacción entre un servidor y un cliente para compartir recursos en la ejecución de una tarea.

3.24 Complejo de seguridad pública (Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, C4, C5 o equivalente)

Es la Unidad Administrativa encargada de la integración, administración, operación, vigilancia y desarrollo de los sistemas tecnológicos, así como de la infraestructura de telecomunicaciones y sistemas de información aplicados a la Seguridad Pública, así como la coordinación con las instituciones o instancias de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno, para la atención de los servicios de emergencia y denuncia anónima, que solicita la población.

3.25 CNIE

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente.

3.26 Conmutador Telefónico

Dispositivo que permite emplear un solo número telefónico para poder realizar o recibir llamadas por parte de diversos usuarios al mismo tiempo.

3.27 CSE

Código de Servicio Especial.

3.28 CTI, por sus siglas en inglés

Integración de Telefonía Informática (Computer Telephony Integration). Sistema informático que permite la interacción entre sistemas de comunicación, de información y equipos informáticos de forma coordinada.

3.29 Despachador 9-1-1

Persona encargada del despacho o canalización de las solicitudes de emergencias a las unidades de las instituciones y dependencias competentes para la atención directa de las emergencias; suministrando la información necesaria para la oportuna intervención y toma de decisiones. (Para facilitar la lectura de la presente Norma Técnica se utiliza este término, sin demeritar que se refiere a hombre despachador o mujer despachadora).

3.30 Despacho

Proceso de canalización de la solicitud derivado del llamado de auxilio o apoyo al 9-1-1 a las instituciones y/o dependencias competentes en la atención directa de la emergencia y en el que pueden intervenir instancias oficiales o corporaciones de apoyo; el cual se realiza a través de los sistemas de comunicaciones oficiales y el CAD.



3.31 Dirección IP

Una dirección IP (*Internet Protocol*) se refiere a los números únicos e irrepetibles que permiten identificar y reconocer, de forma lógica y jerárquica a determinado dispositivo (que puede ser una computadora de escritorio, una computadora portátil, una tableta o un teléfono celular inteligente), que se conecta a una red que utiliza el protocolo IP.

3.32 DXF, por sus siglas en inglés

Es un formato de archivo que se utiliza para dibujos diseñados por computadora (Drawing Exchange Format).

3.33 Emergencia

Una situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida, la seguridad, la integridad física o el bienestar de la(s) persona(s).

3.34 Firewall, por su nombre en inglés

Cortafuegos. Es una parte del sistema o de la red dedicada a impedir y bloquear el acceso no autorizado al sistema o a la red.

3.35 FTP, por sus siglas en inglés

Protocolo de Transferencia de Archivos (File Transfer Protocol).

3.36 GB

Gigabyte. Unidad de medida para almacenamiento de información en formato digital o electrónico o de medida para la capacidad en el procesamiento de información.

3.37 Georreferenciación

Técnica de posicionamiento espacial mediante un sistema de coordenadas y datos específicos.

3.38 GIS, por sus siglas en inglés

Sistema de Información Geográfica (Geographic Information System), entendiéndose como un conjunto de herramientas que integra y relaciona diversos componentes que permiten la organización, almacenamiento, manipulación, análisis y modelización de datos geográficamente referenciados.

3.39 GML, por sus siglas en inglés

Lenguaje de Marcado Geográfico (Geography Markup Language). Es un sublenguaje en XML para el modelaje, tratamiento, transporte y almacenamiento de información geográfica.

3.40 GPS, por sus siglas en inglés

Sistema de Posicionamiento Global (Global Position System). Sistema de radionavegación basado en el espacio.

3.41 IFT

Instituto Federal de Telecomunicaciones.



3.42 IP, por sus siglas en inglés

Protocolo de Internet (Internet Protocol). Es un conjunto de números que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en la red (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (computadora, laptop, teléfono inteligente) que utilice el protocolo IP.

3.43 IPH

Informe Policial Homologado.

3.44 IPsec, por sus siglas en inglés

Seguridad de Protocolo de Internet (Internet Protocol Security). Marco de estándares abiertos que garantiza comunicaciones privadas a través de redes públicas.

3.45 KML, por sus siglas en inglés

(Keyhole Markup Language) es un lenguaje de marcado basado en XML que posibilita representar datos geográficos en tres dimensiones.

3.46 LAN, por sus siglas en inglés

Red de Área Local (Local Area Network) suministra el medio más económico y eficaz de manejar las necesidades locales de comunicación de datos. Una red de área local es, normalmente, un sistema de comunicaciones de datos de propiedad privada, en el que los usuarios comparten recursos incluyendo programas de cómputo. Las LAN proporcionan comunicaciones en dos sentidos, entre una gran variedad de terminales de comunicación de datos dentro de un área geográfica limitada y dentro del mismo recinto, edificio o complejo de edificios.

3.47 Lenguaje XML, por sus siglas en inglés

El Lenguaje de Marcado Extensible (eXtensible Markup Language). Permite definir y almacenar datos de forma compartible. XML admite el intercambio de información entre sistemas de computación, como sitios web, bases de datos y aplicaciones de terceros. Las reglas predefinidas facilitan la transmisión de datos como archivos XML a través de cualquier red, ya que el destinatario puede usar esas reglas para leer los datos de forma precisa y eficiente.

3.48 Llamadas en espera

Son llamadas telefónicas que llegan al Centro de emergencia en espera de ser atendidas por un operador 9-1-1 en un periodo de tiempo determinado.

3.49 LPR, por sus siglas en inglés

Reconocimiento de Placas (Licence Plate Recognition). Sistema que localiza e identifica de manera automática las placas de vehículos de imágenes fijas o videos de vehículos.

3.50 Manual de funciones y de operación de los CALLE

Documento que establece y conjunta los lineamientos de las funciones del personal que labora en los CALLE. Es elaborado y actualizado por las autoridades correspondientes.

3.51 MHz

Megahertz, unidad de medida de la frecuencia.



3.52 MP3

MPEG-1 Audio Layer III o MPEG-2 Audio Layer III. Se le conoce usualmente como MP3, el cual es un formato de compresión de audio digital que está patentado y que utiliza un algoritmo específico para conseguir un menor tamaño de archivo.

3.53 MPEG-4

Se vincula al grupo de estándares de codificación de vídeo y audio desarrollados por el MPEG (Moving Picture Experts Group).

3.54 NFS, por sus siglas en inglés

Sistema de Archivos de Red (Network File System).

3.55 NOC, por sus siglas en inglés

Centro de Control de la Red o Centro de Operaciones de Red (Network Operation Center). Supervisa el rendimiento de la red de la organización, pudiendo aumentar la satisfacción del cliente con los servicios prestados.

3.56 Operador 9-1-1

Persona que atiende las llamadas del Servicio de Emergencia 9-1-1, en las que se reportan incidentes. (Para facilitar la lectura de la presente Norma Técnica se utiliza este término sin demeritar que se refiere a hombre operador o mujer operadora del servicio).

3.57 OTAR, por sus siglas en inglés

Cambio de Claves Vía Aire (Over The Air Rekeying). Se refiere a la transmisión o actualización de claves de cifrado en sistemas de información seguros al transmitir las claves a través de canales de comunicación electrónicos cifrados.

3.58 PBX, por sus siglas en inglés

Ramal Privado de Conmutación Automática o Red Telefónica Privada (Private Branch Exchange). Es cualquier central telefónica conectada directamente a la red pública de telefonía por medio de líneas troncales para gestionar además de las llamadas internas, las entrantes y salientes con autonomía sobre cualquier otra central telefónica.

3.59 Perímetro de Seguridad

Es la primera línea de defensa de un CALLE para la preservación de la seguridad física de las instalaciones, de sus alrededores, así como de quienes ahí laboran y/o sus visitantes. Está conformado por los diversos mecanismos y protocolos, cuya finalidad es limitar el ingreso y egreso de personas y mobiliario a instalaciones del Centro.

3.60 PMI

Punto de Monitoreo Inteligente.

3.61 Pozo de descargas

Permite la desviación de las descargas de tipo atmosférico y consigue que no se dé una diferencia potencialmente peligrosa en los edificios, instalaciones y superficie próxima al terreno.

3.62 PST

Prestador de Servicio Telefónico. Es la persona física o moral en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que habitual o periódicamente presta el servicio de telefonía pública.



3.63 PSTN, por sus siglas en inglés

Red Telefónica Pública Conmutada (Public Switched Telephone Network).

3.64 PTT, por sus siglas en inglés

Pulsar para hablar (Push to talk).

3.65 PVC, por sus siglas en inglés

Policloruro de vinilo.

3.66 RAID, por sus siglas en inglés

Grupo de discos independientes redundantes (Redundant Array of independent Disks). Un grupo/matriz redundante de dispositivos de almacenamiento no volátil e independiente, entre los cuales se distribuyen o replican los datos a manera de actuar como una unidad.

3.67 RAM, por sus siglas en inglés

Memoria de Acceso Aleatorio (Random Access Memory).

3.68 Recepción de llamadas

Refiere al proceso de respuesta inicial y atención de llamadas telefónicas u otros medios de alerta en la que intervienen operadores 9-1-1 bajo los protocolos homologados y con sistemas especializados que automatizan el manejo de la información entre la recepción y el despacho de la emergencia.

3.69 Red Nacional de Telecomunicaciones

Es el mecanismo de transporte de datos del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través de una Red Privada y Segura, que permite el intercambio, consulta y suministro de información de Seguridad Pública hacia las bases de datos criminalísticas y de personal, así como proporcionar los medios de comunicación a las instituciones de Seguridad Pública en los tres órdenes de gobierno, como herramienta de coordinación para el combate a la delincuencia.

Asimismo, está conformada por las redes estatales de voz y la Red Nacional de Radiocomunicación con cobertura en cada entidad federativa.

3.70 RoHs, por sus siglas en inglés

Restricción de ciertas Sustancias Peligrosas. (Restriction of Hazardous Substances). Se refiere a la restricción de sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos.

3.71 Scanning

Refiere al acto de mover un haz de luz o electrones sistemáticamente enfocados finamente sobre una superficie de tal forma que pueda producir una imagen de la misma, ya sea para su análisis o transmisión.

3.72 SESNSP

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

3.73 SHP

Formato de archivo informático propietario de datos espaciales (SHaPe File).

3.74 SICT

Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.



3.75 SIP, por sus siglas en inglés

Protocolo de Inicio de Sesiones (Session Initiation Protocol). Protocolo básico para establecer sesiones en internet, transporta la descripción de la sesión del usuario al operador.

3.76 Site

Refiere al espacio físico cerrado donde se alojan los equipos de telecomunicaciones y servidores de cómputo de una organización para su funcionamiento, con las condiciones de operación requeridas por el fabricante de los equipos.

3.77 Site survey

Estudio o análisis de las condiciones del sitio donde se propone instalar equipo y/o infraestructura.

3.78 SMS, por sus siglas en inglés

Servicio de Mensajes Cortos (Short Message Service).

3.79 SOC, por sus siglas en inglés

Centro de Seguridad de la Red o Centro de Operaciones de Seguridad (Security Operation Center). Habilita las funciones de seguridad de la información para responder más rápido, trabajar de manera más colaborativa y compartir conocimientos de forma efectiva.

3.80 SSL, por sus siglas en inglés

Capa de Conexión Segura (Secure Sockets Layer) protocolo de seguridad que establece un canal seguro entre dos ordenadores conectados a internet o una red interna.

3.81 STUN, por sus siglas en inglés

(Session Transversal Utilities for Network Address Translation -NAT-) es un protocolo que sirve como una herramienta para otros protocolos al tratar con la traducción de direcciones de red.

3.82 Switch core

Es un dispositivo de interconexión que va en el núcleo de una estructura de red, donde se necesita conmutación de paquetes a máxima velocidad sin ningún tipo de restricción.

3.83 TAB

Extensión de archivo que implica detalles que pueden ser referenciados a datos espaciales o geológicos.

3.84 TB

Terabyte. Unidad de medida para almacenamiento de información en formato digital o electrónico o de medida para la capacidad en el procesamiento de información.

3.85 TCP/IP por sus siglas en inglés

Protocolo de Control de Transmisión/Protocolo de Internet (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). Protocolo para transmisión de datos a través de la red de telecomunicaciones.

3.86 TDM, por sus siglas en inglés

Multiplexación por división del tiempo (Time Division Multiplexing). Es un método para transmitir múltiples señales digitales o analógicas a través de un solo canal. Para cada señal de transmisión entrante, TDM asigna intervalos de tiempo de transmisión. Los intervalos de



tiempo se alternan entre todas las señales, lo que garantiza que la transmisión a través de un canal común sea exitosa para todas las señales participantes.

3.87 Tecnología TDMA

La tecnología TDMA o Acceso Múltiple por División de Tiempo (Time Division Multiplexing Access) atiende las llamadas que involucran la separación en el tiempo de los accesos de los transmisores al canal de manera tal que puedan compartir la misma frecuencia.

3.88 TFTP, por sus siglas en inglés

Protocolo de Transferencia de Ficheros (Trivial File Transfer Protocol).

3.89 Tierra Física

Es un sistema de protección o seguridad de todas las instalaciones eléctricas. Todos los sistemas eléctricos generan cargas que deben ser liberadas para no dañar los equipos o a las personas.

3.90 Tiempo de Arribo

Tiempo que tarda la unidad o vehículo de emergencia en llegar al lugar del incidente una vez que ha sido despachada.

3.91 Tiempo de Atención

Tiempo que transcurre desde que la persona usuaria llama al 9-1-1 hasta que se resuelve la emergencia o incidente por parte de la autoridad o corporación que atiende el reporte.

3.92 Tiempo de Despacho

Tiempo en el que despachador 9-1-1 asigna a una unidad o vehículo de emergencia para atender un incidente.

3.93 Tiempo de Recepción

Tiempo en el que el operador del 9-1-1 recaba los datos básicos para poder ser despachada la emergencia o incidente.

3.94 Tiempo de Respuesta

Es el tiempo que transcurre desde entre que la persona usuaria llama al 9-1-1 hasta que arriba la unidad o vehículo de emergencia al lugar. Es la sumatoria del tiempo de recepción, el tiempo de despacho y el tiempo de arribo.

3.95 Tiempo de Solución

Tiempo que ocupa la corporación en resolver la situación, ya en el lugar del incidente.

3.96 TLS, por sus siglas en inglés

Seguridad de la capa de transporte (Transport Layer Security).

3.97 Traslado

Acción realizada por las unidades de las diversas corporaciones o instituciones, que atienden las emergencias y tiene como finalidad llevar a la persona o personas involucradas en el incidente para su atención especializada.

3.98 Trunking

Es un método por el cual se provee acceso a una red a varios clientes por medio de compartir un conjunto de líneas o frecuencias en lugar de proporcionarlas individualmente.



3.99 UHF, por sus siglas en inglés

Frecuencia ultra alta (Ultra High Frequency).

3.100 UPS, por sus siglas en inglés

Sistema de Alimentación Ininterrumpida (Uninterruptible Power Supply). Dispositivo que proporciona corriente eléctrica a las cargas que tenga conectadas a través de la red o una batería interna.

3.101 Usuario

Término comúnmente empleado para nombrar a la persona que realiza alguna llamada al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (Para facilitar la lectura de la presente Norma Técnica se utiliza este término sin demeritar que se refiere a hombre usuario o mujer usuaria del servicio). Puede referirse al afectado directo o a un tercero que solicita la ayuda para otra persona.

3.102 UTP, por sus siglas en inglés

Par trenzado no blindado (Unshielded Twisted Pair).

3.103 Videowall

Arreglo de pantallas sin borde que permite visualizar diferentes entradas de video.

3.104 VLAN, por sus siglas en inglés

Red de Área Local Virtual (Virtual Local Area Network) los dispositivos que la conforman comparten los recursos de medio físico, es decir, el ancho de banda proporcionado por el mismo.

3.105 VPN, por sus siglas en inglés

Red Privada Virtual (Virtual Private Network) redes de comunicación entre dos puntos virtuales preservados de terceros.

3.106 WAV

Deriva de WAVEform Audio Format que refiere al formato usado para el almacenamiento de sonido en archivos.

3.107 WMA, por sus siglas en inglés

Windows Media Audio se refiere a la tecnología para la compresión de audio que fue creada por la empresa Microsoft.

3.108 XML

El lenguaje de marcado extensible (XML) permite definir y almacenar datos de forma compatible. XML admite el intercambio de información entre sistemas de computación, como sitios web, bases de datos y aplicaciones de terceros.

3.109 720p

Resolución de pantalla con barrido progresivo en 720 líneas horizontales.

3.110 9-1-1 (nueve, uno, uno)

Denominación oficial del Servicio de Emergencia 9-1-1 (nueve, uno, uno). Número único armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencia. Con base en lo establecido en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2015.



4. Especificaciones tecnológicas

4.1 Conmutador telefónico

Equipo de primer contacto y principal plataforma de operación del CALLE que debe observar características de alta disponibilidad y seguridad, así como la facilidad de integrarse con diferentes aplicaciones de apoyo, cubriendo las siguientes características:

4.1.1 Debe tener la capacidad de integrarse con diversas plataformas mediante protocolos abiertos y estándares de mercado; estas plataformas pueden ser de manera enunciativa: aplicaciones de grabación de llamadas, tarificadores, sistemas de apoyo en la contención de llamadas, entre otras.

4.1.2 Debe tener la posibilidad de incrementar sus capacidades en el momento que se requiera, tanto en sus esquemas de licenciamiento como en el hardware necesario.

4.1.3 El esquema de licenciamiento debe ser permanente.

4.1.4 Debe soportar dispositivos de las tecnologías más comunes como TDM, digital y SIP en la misma plataforma.

4.1.5 Debe contar con la funcionalidad de distribuir automáticamente las llamadas ACD.

4.1.6 Debe proporcionar un sistema de reporte y estadísticas en tiempo real, siendo imprescindibles las estadísticas de llamada en espera y llamadas perdidas por abandono.

4.1.7 El conmutador telefónico debe ser capaz de cifrar las llamadas de punta a punta, a fin de brindar mayor seguridad de manera interna.

4.1.8 El sistema debe soportar las características estándar para la operación de un centro de llamadas, tales como:

4.1.8.1 Remarcado automático cuando no responde/está ocupado.

4.1.8.2 Llamada en conferencia para más de cinco usuarios.

4.1.8.3 Respaldo automático.

4.1.8.4 Transferencia de todas las llamadas/ocupado/no contesta llamadas internas/externas a diferentes destinos.

4.1.8.5 Transferencia de llamada.

4.1.8.6 Integración de correo de voz con indicación de mensaje en espera.

4.1.8.7 Línea directa a extensión.



4.1.8.8 Llamada en espera.

4.1.8.9 Discado abreviado.

4.1.8.10 Remarcación de último número para llamadas internas y externas.

4.1.8.11 Indicación de alarma activa en consola asistente y terminal de interfaz de programación.

4.1.8.12 Música en espera incorporada y provisión de hasta cuatro fuentes de música exterior distintas.

4.1.8.13 Monitoreo silencioso.

4.1.8.14 Intervención en llamada sobre una llamada establecida.

4.1.8.15 Anuncio de llamada.

4.1.8.16 CLI en teléfonos analógicos y digitales.

4.1.8.17 Directorio alfanumérico incorporado.

4.1.8.18 Sistema de altavoz e interface para diadema con audífono y micrófono.

4.1.9 Debe gozar de un servicio permanente de mantenimiento, que sea avalado por el fabricante.

4.1.10 Debe actualizarse permanentemente de acuerdo a lo establecido por el fabricante.

4.1.11 El ruteo de llamada selectivo hacia otro CALLE más cercano, se debe considerar cuando un CALLE no tenga la posibilidad de recibir llamadas ya sea por falla, saturación, mantenimiento, entre otros. Este proceso será realizado por parte de los operadores de telefonía en coordinación con el responsable designado para este fin.

4.1.12 La transferencia de llamada será utilizada por los CALLE para enviar llamadas de forma manual hacia otro CALLE o hacia otra instancia que la requiera, también podrán realizarse transferencias automáticas previa programación cuando de forma permanente se requiera enviar la llamada a otro centro, tal es el caso de las llamadas recibidas por un CALLE que corresponda a otra región o inclusive a otra entidad federativa.

4.1.13 Con el propósito de garantizar la recepción de llamadas, el conmutador debe brindar la facilidad del ruteo de llamadas, además de permitir la configuración de listas negras y listas blancas en PBX y homologado al CAD, lo que podrá contribuir a contestar un menor número de llamadas improcedentes.



4.1.14 La administración del conmutador deberá de contar con un servicio de soporte que puede estar a cargo de personal interno con las credenciales, capacitación y certificaciones, o bien de un proveedor externo certificado por el fabricante.

4.1.15 Los conmutadores de los CALLE de cada entidad federativa deben permitir la comunicación y el enrutamiento interno.

4.2 CAD

Sistema de operación crítica que debe operar sobre una plataforma de hardware y software de alta disponibilidad, que soporte configuraciones para servidores redundantes incluyendo sistemas y bases de datos y redes.

4.2.1 La falla de algún disco debe ser transparente en la operación del sistema.

4.2.2 Capacidad de funcionar sobre un sistema operativo comercial disponible o derivado de un desarrollo propio.

4.2.3 Tiene que usar una base de datos comercial no propietaria, con la capacidad de permitir cambios en la estructura de las tablas, sin la interrupción o interferencia del sistema.

4.2.4 Capacidad de respaldarse, aun cuando se encuentre en operación.

4.2.5 Contar con las funcionalidades de integralidad suficientes para:

4.2.5.1 Operar un sistema de mapeo gráfico integrado en línea capaz de desplegar en el mapa los incidentes, puntos de video vigilancia y unidades con GPS.

4.2.5.2 Capacidad para integrarse con el conmutador telefónico a través de una interface de CTI y estar preparado para aceptar el ANI y el ALI.

4.2.5.3 Capacidad para integrarse con el sistema de grabación de voz.

4.2.5.4 Capacidad para integrarse con el sistema de (AVL).

4.2.5.5 Capacidad para integrarse con el Sistema de Video Vigilancia.

4.2.5.6 Debe tener la capacidad para el desarrollo de interfaces que faciliten el intercambio de información con otros sistemas CAD y bases de datos del IPH.

4.2.5.7 Debe permitir la visualización de las emergencias en dispositivos móviles (teléfonos inteligentes o tabletas), mostrando en un mapa la ubicación de cada emergencia.

4.2.5.8 El CAD debe almacenar la información generada de acuerdo al diseño de la base de datos de la información generada en los CALLE, observando la nomenclatura establecida en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente.



4.2.5.9 El CAD debe contar con una funcionalidad de apoyo a los operadores para otorgar primeros auxilios telefónicos, basada en los protocolos de atención de primeros auxilios emitidos por el SESNSP y validados por instituciones públicas y privadas de salud.

4.2.5.10 El CAD debe contar con una funcionalidad que permita su conexión con los arcos carreteros.

4.2.6 El CAD debe presentar funcionalidades mínimas que resulten en una mejora en los tiempos de respuesta a través de la integración de plataformas de apoyo e información para la toma de decisiones en tiempo real.

4.2.7 Líneas directas de la red telefónica conmutada pública (PSTN), tipo E1 troncal digital con al menos 10 líneas y con capacidad de crecimiento de acuerdo a las necesidades del CALLE.

4.2.8 Al menos 2 líneas analógicas de respaldo y/o 2 líneas SIP para respaldo y redundancia en caso presenten fallo líneas analógicas.

4.2.9 Conmutador telefónico (PBX) con sistema automático de distribución de llamadas (ACD).

4.2.10 Tarificador telefónico.

4.2.11 Sistema de grabación digital de llamadas.

4.2.12 Servidor de alta disponibilidad con capacidad suficiente de procesamiento memoria y almacenamiento donde opere el sistema CAD.

4.2.13 Equipo de cómputo con capacidad de procesamiento y memoria RAM suficiente para una operación demandante.

4.2.14 Al menos dos monitores para una mejor distribución de ventanas del CAD.

4.2.15 Aparatos telefónicos digitales o IP, con funcionalidades de transferencia de llamada, conferencia y llamada en espera.

4.2.16 Diadema para teléfono.

4.2.17 Terminales de radiocomunicación.

4.2.18 Sistema de grabación de llamadas de radiocomunicación.

4.2.19 Equipo de seguridad informática.

4.2.20 Equipos de conmutación de datos y enrutadores de red (routing y switching).

4.2.21 Servidor y software para el sistema de información geográfica (GIS).

4.2.22 Infraestructura auxiliar para protección y respaldo de energía como son: planta de emergencia, UPS, tierra física, pararrayos, pozo de descargas, control de incendios, control de acceso.

4.2.23 Cableado estructurado de voz, video y datos.

4.2.24 Dentro del análisis cualitativo realizado en las entidades federativas se detectó el uso de diversos sistemas de CAD, muchos de ellos sistemas adquiridos directamente a empresas especializadas y otros desarrollados directamente por los CALLE; en cualquiera de los casos los sistemas CAD deben observar los requerimientos mínimos mencionados.

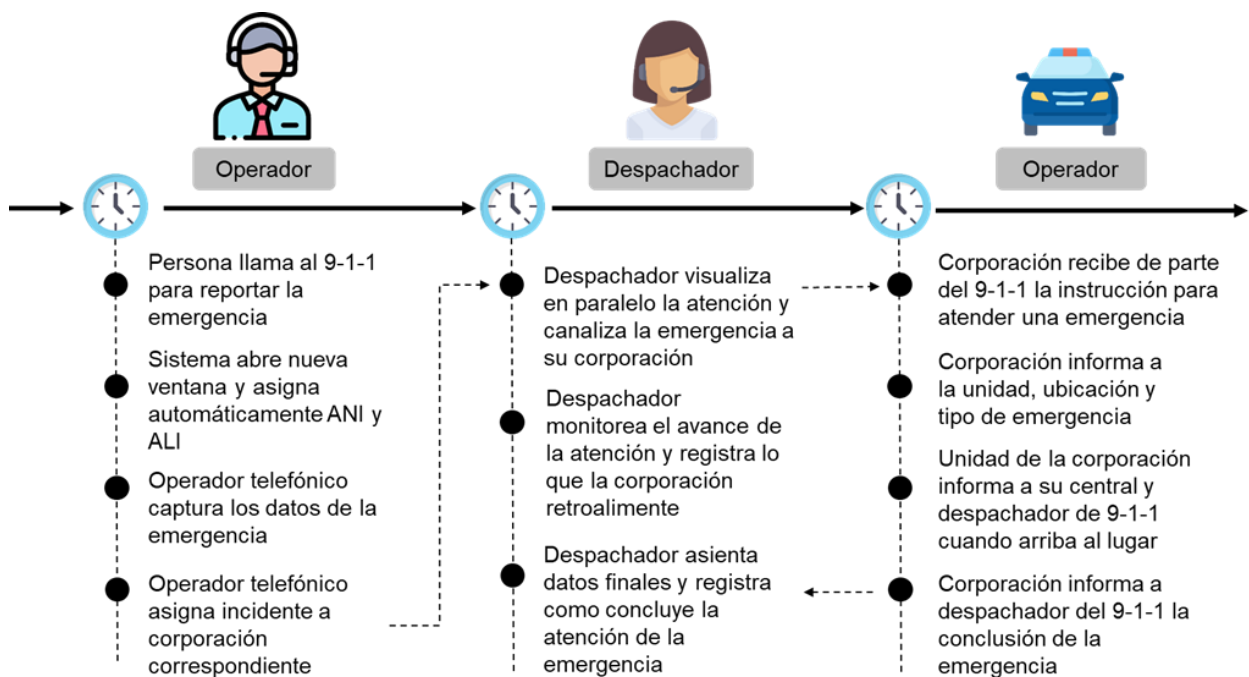


Diagrama 1 - Básico CAD

4.3 Protección eléctrica y respaldo de energía

Las instalaciones que ocupen el CALLE, deben operar las 24 horas los 365 días del año, bajo esquemas de alta disponibilidad. De tal forma, deben contar con la tecnología necesaria para tal efecto. La protección eléctrica y el respaldo de energía de todas sus plataformas deben observar las siguientes características:

4.3.1 Debe contar con su propio tablero central de distribución eléctrica, regulado por un sistema de supresión de picos y respaldado por una planta de emergencia.

4.3.2 Debe contar con una planta de emergencia con reserva de combustible, para operar al menos 24 horas de forma continua.

4.3.3 Debe contar con un sistema de respaldo de energía UPS ON-LINE con las siguientes características:

4.3.3.1 Se recomienda por lo menos 30 minutos de respaldo, mismos que permitan realizar una maniobra manual en caso de falla en la transferencia de la planta de emergencia de operación automática con supresión de picos transitorios y armónicos.

4.3.4 Contar con puertos de comunicación para conexión a la Red LAN para su monitoreo en tiempo real.

4.3.5 Debe contar con un sistema de tierra física para equipo de cómputo con una resistencia igual o menor a 5 Ohms, observando la NOM-001-SEDE-2012 referente a instalaciones eléctricas.

4.3.6 Contar con un sistema de protección contra descargas eléctricas atmosféricas (pararrayos) y pozo de descargas que proteja contra este tipo de eventualidades.

4.3.7 Por la naturaleza de disponibilidad del servicio y sus plataformas tecnológicas, es indispensable considerar que la protección y autonomía eléctrica de los CALLE debe garantizar la operación permanente de los mismos y la protección de los equipos tecnológicos.

4.3.8 La red de distribución de energía para los CALLE debe contar con su propio tablero central, con circuitos separados y regulados que partirán de un centro de carga donde estarán ubicadas la planta de emergencia y la UPS, cuya finalidad será distribuir, controlar y proteger todos los circuitos que se hayan instalado como alimentadores principales de los sistemas críticos.

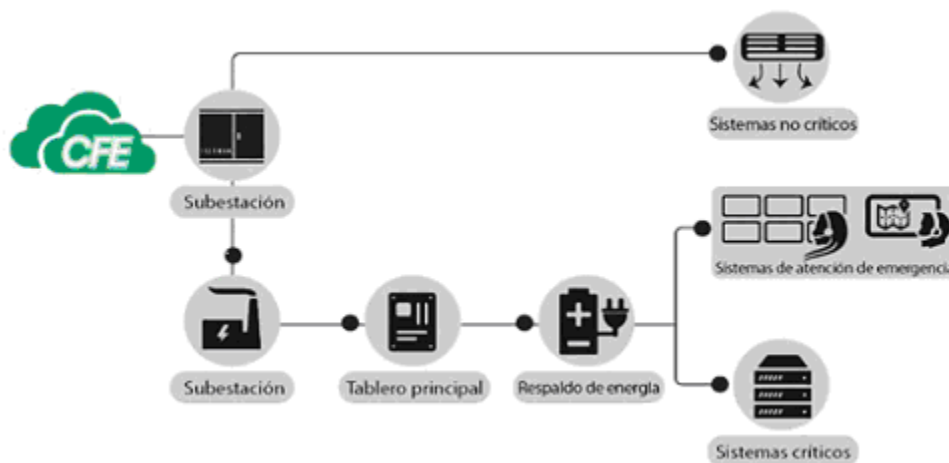


Diagrama 2. Protección eléctrica y respaldo de energía

4.3.9 Se considerarán como equipos críticos a todas aquellas plataformas tecnológicas que intervienen en el proceso de recepción y despacho de una llamada de emergencia, como son: el conmutador telefónico, los equipos activos de red, el servidor o servidores del sistema CAD,



el sistema de almacenamiento, el sistema grabación de llamadas, el sistema de radiocomunicación, formas de apoyo a la operación como servidores de video y servidores de GIS.

4.3.10 Se debe considerar al menos el respaldo de energía de todo el equipo del SITE; de la sala de recepción y despacho del CALLE; del sistema crítico de iluminación que da servicio directo y esencial a los despachadores 9-1-1, así como para el sistema de enfriamiento.

4.4 Ciberseguridad

Tener una estrategia de ciberseguridad robusta que tenga alcances en los siguientes aspectos: seguridad de la información, seguridad informática, capacitación al personal encargado de ésta y sensibilización al resto del personal operativo. Para ello, la estrategia debe tener controles tecnológicos, físicos, administrativos y legales para cada uno de los elementos descritos en la presente reglamentación, considerando los puntos siguientes como los requisitos mínimos a cumplirse.

4.4.1 Tener capacidad para establecer comunicaciones internas y externas a través de VPN con protocolos de seguridad IPsec, SSL o equivalentes.

4.4.2 Tener herramientas de ciberseguridad que permitan la identificación de malware; filtrado web; prevención de intrusos; prevención de fugas de información; control sobre las aplicaciones que se utilicen al interior de la organización; monitoreo general del estado de ciberseguridad que se guarda, que cifre la información utilizada y que analicen el tráfico de la red.

4.4.3 Debe implementarse una herramienta de ciberseguridad que permita el monitoreo y generación de reportes por equipo, usuario, servidor, base de datos y cualquier otro elemento que forme parte de la infraestructura tecnológica que trate información a cuenta de la organización.

4.4.4 Las herramientas de ciberseguridad implementadas deben generar bitácoras y reportes que permitan la correcta gestión de los sucesos que se den en la organización, además de considerar un correlacionador de eventos que permita agilizar la detección de incidentes. Estos eventos deben resguardarse por al menos 6 meses.

4.4.5 Todas las herramientas que conformen la estrategia de ciberseguridad deben tener servicios de mantenimiento, actualización y soporte vigentes mientras se continúe con su uso, debiendo ser atendidos por una entidad que se encuentre constituida dentro de nuestro país y pueda responsabilizarse por lo anterior.

4.4.6 La infraestructura de ciberseguridad debe ser escalable y apegada a las necesidades de la organización, siempre considerando la evolución de las amenazas y riesgos a los que pueden estar expuestos. Esta escalabilidad deberá ser previa a la implementación de nuevos módulos o funciones en los sistemas informáticos de la organización.



4.4.7 La información que se gestione a través de la infraestructura tecnológica de la organización debe contar con un respaldo apegado a las buenas prácticas internacionales, considerando que este solamente podrá hacerse en instalaciones dentro de nuestro país.

4.4.8 El personal a cargo de la ciberseguridad de la organización, debe capacitarse de forma permanente y demostrable en tópicos relacionados a la ciberseguridad, pudiendo tomar certificaciones, diplomados, talleres o similares. Para ello, deben demostrar al menos 50 horas de capacitación anuales entre los puntos mencionados anteriormente.

4.4.9 El personal operativo de la organización debe ser sujeto a programas permanentes, constantes y demostrables de sensibilización sobre ciberseguridad, mismos que podrán constar de talleres, conferencias, capacitaciones, infografías o cualquier otro elemento que se considere oportuno, debiendo hacerse una estrategia anual que tenga evidencias de cumplimiento, de haber llegado a todo el personal y de que estos tienen un conocimiento aceptable de dicha sensibilización.

4.4.10 Cada organización debe establecer un conjunto de políticas, procesos, procedimientos, guías y controles legales que fundamenten y robustezcan la estrategia de ciberseguridad, considerando la clasificación de la información, seguridad de la información, seguridad informática, datos personales y cualquier otro elemento aplicable.

4.4.11 Cada organización debe mantener actualizado de forma anual un reporte de vulnerabilidades, un análisis de riesgo y un análisis de brecha, mismos que permitirán identificar las acciones correctivas, reactivas y de mejora continua que deben establecerse de acuerdo con su estrategia de seguridad de las operaciones.

4.4.12 Cada organización debe mantener un plan de atención a incidentes de ciberseguridad que considere su atención, contención y remediación, siempre garantizando la continuidad de las operaciones y que el personal involucrado tenga un protocolo de actuación específico.

4.4.13 Cada organización debe tomar las provisiones necesarias para que su estrategia de ciberseguridad tenga como alcance lo establecido en sus planes de continuidad de las operaciones y de recuperación de desastres.

4.4.14 La estrategia de ciberseguridad deberá estar fundamentada en lo establecido en esta norma, en la legislación vigente que deba cumplir cada organización y en los estándares y buenas prácticas aplicables.

4.5 Sistema de grabación de audio

Los requisitos que se deben observar en el sistema de grabación de audio son:

4.5.1 Debe ser de arquitectura abierta y escalable, que permita el crecimiento de sus capacidades en el momento que se requiera, tanto en sus esquemas de licenciamiento como en el hardware necesario.



4.5.2 Capacidad de grabar directamente desde la troncal telefónica, desde una extensión o un agente ACD.

4.5.3 Capacidad de grabar señales digitales, analógicas o IP.

4.5.4 Aceptar diversos protocolos de comunicación de voz e integrarse con los principales conmutadores del mercado.

4.5.5 Capacidad de grabar más de un canal de audio de forma simultánea para generar interfaces de grabación con sistemas de telefonía, radio, pantallas de aplicaciones, entre otros.

4.5.6 Capacidad de grabar y reproducir en los formatos más comunes del mercado como son: WAV, MPEG-4, MP3, WMA, entre otros.

4.5.7 Tener servicio permanente de mantenimiento avalado por el fabricante.

4.5.8 Las grabadoras de audio contarán con seguridad lógica y capacidad para definir diferentes permisos y roles a usuarios, con bitácoras en todas las acciones.

4.5.9 Los CALLE requieren de constante supervisión y auditoría de calidad; una herramienta de apoyo para esta tarea es la grabación de cada una de las llamadas recibidas; por lo tanto, es necesario que cada CALLE cuente con este sistema de apoyo. Con un tiempo de respaldo según el volumen de llamadas recibidas en cada CALLE, estableciendo como tiempo mínimo tres meses, aunque el tiempo ideal es un año y para el caso de radiocomunicación el mismo rango de tiempo.

4.5.10 El personal encargado del monitoreo de llamadas deberá contar con los perfiles y permisos adecuados con su descripción de puesto y funciones dentro del sistema de grabación.

4.5.11 Se deben especificar al menos los siguientes perfiles y permisos de usuario para poder realizar las siguientes acciones:

- I.** Escuchar grabaciones.
- II.** Descargar grabaciones.
- III.** Eliminar grabaciones.
- IV.** Respaldar grabaciones.
- V.** Administrar grabaciones.

4.5.12 Las grabaciones de voz y de radiocomunicación deben ser de carácter confidencial y reservado.

4.5.13 Las grabaciones podrán entregarse únicamente a las autoridades competentes, con el fin de contribuir a investigaciones o perseguir delitos previa solicitud oficial o en su caso previa autorización del responsable asignado para estos casos.



4.6 Sistema de Video Vigilancia

La implementación de los Sistemas de Video Vigilancia y su utilización de forma adecuada, constituyen una herramienta de apoyo en las acciones de prevención y reacción ante situaciones que pongan en riesgo la integridad física de las personas, sus bienes y el patrimonio público; por lo tanto, su interacción directa en los CALLE constituye una fortaleza operativa.

La plataforma tecnológica de video vigilancia debe contemplar lo establecido en la Norma Técnica correspondiente vigente.

Como parte fundamental los sistemas de recepción y despacho de emergencias deben tener la posibilidad de establecer comunicación en línea con el Sistema de Video Vigilancia y permitir la visualización en su cartografía, de tal forma que cada emergencia reportada y ubicada en el mapa se desplegará en las cámaras más cercanas al incidente.

4.7 Características de los sistemas de recepción y despacho de emergencias

Los sistemas de recepción y despacho de emergencias deben tener la posibilidad de establecer comunicación en línea con el Sistema de Video Vigilancia y permitir la visualización de imágenes seleccionadas a partir de la interacción con los sistemas de georreferenciación que permiten la ubicación de las cámaras en mapas cartográficos.

4.8 Características de los Sistemas de Información Geográfica (GIS)

4.8.1 Los CALLE deben contar con un GIS vinculado o integrado a su sistema CAD.

4.8.2 El GIS podrá ser de plataforma vectorial o por cartografía en la web (*web mapping*) en tiempo real.

4.8.3 Para el caso en que los CALLE utilicen una plataforma propietaria de mapas vectoriales, deben actualizarse periódicamente, ya sea mediante un contrato de mantenimiento o a través de un área interna establecida para este propósito. Asimismo, las capas puedan ser actualizadas, en el Sistema por el administrador del mismo, dejando a salvo los procesos de edición de la cartografía.

4.8.4 Para el caso de web mapping los CALLE deben considerar el uso de una licencia completa y un enlace de internet dedicado para este propósito a fin de garantizar la operación eficiente del GIS.

4.8.5 Debe contener diferentes capas de información geográfica por lo menos las siguientes: entidad federativa, municipio, colonias, calles y sitios de interés.

4.8.6 Los datos geospaciales suministrados deben ser compatibles con los formatos estándar actuales como SHP, KML, TAB, DXF o GML.



4.8.7 Deben tener la capacidad de realizar búsquedas de información por dirección y proporcionar los campos específicos para ello.

4.8.8 El sistema GIS debe brindar la facilidad de generar mapas temáticos a medida.

4.8.9 Se debe considerar un servidor actual con al menos dos procesadores de ocho núcleos, memoria de procesamiento de 32 GB, almacenamiento de dos TB y una tarjeta de gráficos de 4 GB que permita una operación eficiente.

4.9 Características del equipo informático y de comunicación

4.9.1 Se debe contar con equipo de cómputo actual que garantice una vida útil de al menos tres años.

4.9.2 Para el personal operativo de recepción y despacho de llamadas se debe considerar equipo que considere como mínimo un procesador Core i5 o similar o en su caso superior, con memoria RAM mínima de 8 GB y con tarjetas de video duales de 2 GB, mouse y teclado ergonómicos de alta calidad, con una garantía de fabricante de tres años. Estas características deben ser evaluadas al menos cada tres años para garantizar el uso de equipo óptimo.

4.9.3 Es recomendable el uso de dos monitores de 19" pantalla ancha (*widescreen*) como mínimo para una mejor distribución de ventanas del CAD y/o aplicaciones de apoyo en los CALLE.

4.9.4 El personal operativo de recepción de llamadas debe contar con diademas que tengan al menos las siguientes características: uno o dos auriculares para la recepción del sonido y un micrófono móvil para la transmisión del sonido, control de volumen, además de la función de cancelación de ruido y bocina con protección contra golpes acústicos.

4.10 Características del equipo de radiocomunicación

Se deberá adecuar a los lineamientos que para tal efecto emita el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública con base en los acuerdos emitidos por el Consejo Nacional de Seguridad Pública o la normatividad que emita otra autoridad competente.

4.11 Características de los servidores de cómputo

Las aplicaciones de apoyo en los CALLE deben operar sobre servidores para este propósito, por lo que se recomienda el uso de plataformas actuales con requerimientos mínimos destacando los siguientes:

4.11.1 Las características mínimas de los servidores deben ser acordes a las recomendaciones y necesidades que solicite el proveedor de las plataformas tecnológicas que se vayan a utilizar en el CALLE. La ficha técnica con las características mínimas es la siguiente: dos procesadores instalados, frecuencia del procesador 2.3 GHz, memoria RAM 32 GB, soporte niveles de RAID 0, 1, 5, 10; interfaz Ethernet Gigabit, dos fuentes de alimentación, que tenga instalados dos discos duros, que incluya licencia de sistema operativo para servidor, mouse teclado y monitor,



garantía de tres años. Estas características deben ser evaluadas al menos cada tres años para garantizar el óptimo uso del equipo.

4.11.1.1 Infraestructura para recibir el geoposicionamiento de la información a que estarán obligados los carrier de acuerdo a los artículos 189, 190 y 200 a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

4.11.1.2 Para estar en posibilidades de recibir el geoposicionamiento en tiempo real de las llamadas de emergencia, los CALLE deben contar con un servidor de base de datos para el registro de la información enviada por los concesionarios.

4.11.1.3 El equipo de seguridad lógica perimetral de la red y equipo de conmutación de datos debe garantizar el control de acceso al servidor de base de datos mediante los puertos e interfaces establecidos.

4.11.1.4 El protocolo de entrega de información será el que defina el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; la información del geoposicionamiento de las llamadas debe ser entregado por los concesionarios en formato de coordenadas geográfica (latitud, longitud) para que los CALLE procesen esta información en sus GIS.

4.12 Seguridad física perimetral y de acceso a los CALLE

Los CALLE deben ser considerados instalaciones estratégicas de seguridad, cuyo funcionamiento está destinado a mantener la integridad, estabilidad y permanencia del Estado, por lo que su vigilancia y seguridad debe estar a cargo de la Federación, Estados y Municipio en sus respectivos ámbitos de competencia, desarrollando las acciones necesarias para garantizar su integridad y operación, de conformidad a la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Se deben establecer las características de infraestructura básica en materia de seguridad (criterios de construcción para resistencia a ataques, conveniencia de ubicaciones, servicios, topografía, mallas y muros, alojamientos, accesos, exclusas, posiciones de defensa, etc.).

4.12.1 El resguardo de la seguridad física de las instalaciones de los CALLE se puede lograr mediante la implementación y seguimiento de diversos mecanismos y protocolos, que tendrán por objetivo crear un impedimento físico a la entrada no autorizada, retrasar la intrusión en una zona específica y aumentar la posibilidad de detección temprana de accesos no deseados.

4.12.2 El acceso a los CALLE será restringido y se registrará de acuerdo a un protocolo de seguridad el cual deberá contener por lo menos:

- Áreas controladas, limitadas y excluidas



4.12.3 Las puertas de acceso deben considerarse como un punto vulnerable de seguridad, deben instalarse de modo que las bisagras se encuentren en el interior, debiendo ser de material resistente con travesaños que sellen de forma permanente.

4.12.4 Las puertas deben ser bloqueadas desde el interior, con una cerradura de perno deslizante resistente u otro dispositivo.

4.12.5 Los accesos a las instalaciones y áreas estratégicas internas, deben contar con sistemas de control biométricos IP, así como con software de administración centralizado para la gestión de alarmas y reportes en tiempo real. Éstos pueden ser lectores de huella, reconocimiento facial, tarjetas de radio-frecuencia o una combinación de cualquiera de éstos.

4.12.6 Los puntos estratégicos como sites de comunicaciones, áreas de operadores telefónicos, despacho y análisis de información sólo pueden tener acceso desde el interior de las instalaciones.

4.12.7 Los centros deben contar con iluminación perimetral adecuada que permita una visión clara a distancia.

- Ingreso y salida de personas autorizadas y/o visitantes

4.12.8 Debe existir un punto de control, donde los individuos deben ser plenamente identificados a través de algún tipo de documento oficial vigente.

4.12.9 Debe existir un registro oficial de su ingreso de forma digital mediante algún software de control de visitas.

4.12.10 El registro debe contener el nombre de la persona que autoriza el acceso.

4.12.11 El acceso de visitante debe ser mediante tarjetas de radio-frecuencia, programadas solamente para las áreas no críticas.

4.12.12 El acceso a áreas críticas como sites de comunicaciones, áreas de recepción de llamadas, áreas de despacho, análisis de información o áreas de monitoreo; será únicamente acompañado de una persona autorizada por el CALLE y con permisos de acceso a dichas áreas.

- Estacionamientos internos, Ingreso y egreso de vehículos

4.12.13 Debe existir un punto de control, donde los vehículos y sus ocupantes deben ser plenamente identificados.

4.12.14 Debe existir un registro oficial de su ingreso de forma digital mediante algún medio de control de visitas.

4.12.15 El registro debe contener el nombre de la persona que autoriza el acceso.

Video vigilancia, vigilancia y coordinación



4.12.16 Se debe incluir un sistema de monitoreo por video de puntos vulnerables, accesos peatonales, accesos vehiculares, puertas internas y bardas perimetrales.

4.12.17 Debe haber coordinación con personal de seguridad pública y seguridad interna en custodia de las instalaciones.

4.12.18 El personal de seguridad debe contar con una bitácora de novedades.

4.12.19 Se debe contar con vigilancia móvil y rondines de las instalaciones.

4.12.20 Se debe contar con vigilancia estática.

4.13 Características y/o especificaciones que deben observar los sistemas móviles de emergencias tipo APP para las notificaciones de emergencia.

4.13.1 Una APP de emergencias es una aplicación móvil con la cual la persona usuaria puede vincularse en tiempo real a un CALLE. Mediante un sistema de alerta, el o la usuario(a) notificará de una emergencia, para el correcto funcionamiento de la APP, ésta debe operar de manera homologada de acuerdo a las siguientes especificaciones mínimas:

4.13.2 Registro.

4.13.2.1 El usuario podrá descargar de manera gratuita la aplicación de emergencia, la cual debe estar disponible en la plataforma de distribución de la compañía propietaria del sistema operativo del que se trate.

4.13.2.2 La APP de emergencia debe estar disponible para al menos los siguientes sistemas operativos: iOS y Android en sus diferentes versiones. Así como nuevas plataformas tecnológicas que dictamine el mercado tecnológico.

4.13.2.3 El usuario que desee utilizar esta aplicación debe realizar un pre-registro la primera vez que ingrese a la aplicación, debiendo proporcionar al menos los siguientes datos.

- I. Número Telefónico.
- II. Nombre completo.
- III. Fecha de nacimiento.
- IV. Sexo.
- V. Correo electrónico.

4.13.2.4 Como mecanismo de validación en el registro de datos, la APP solicitará un código válido el cual debe ser enviado al usuario durante el ingreso de datos mediante el servicio de mensaje corto (SMS).

4.13.2.5 Una vez concluido el registro, la APP debe tener la flexibilidad de ingresar datos adicionales como: tipo de sangre, enfermedades, contactos en caso de emergencia, entre otros.



4.13.3 Alerta.

4.13.3.1 El proceso de recepción y despacho de llamadas debe integrar y reflejar en tiempo real la información de alerta enviada mediante la APP.

4.13.3.2 Al enviar la alerta desde la APP, el sistema CAD debe presentar la georreferenciación y ventana de incidente que permita al operador identificar los datos previamente registrados.

4.13.3.3 La alerta enviada debe contener al menos la siguiente información: tipo de incidente, geolocalización, información del usuario. Los tipos de emergencia que la APP enviará a los CALLE deben estar homologados conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, aprobado para los CALLE.

4.13.3.4 Una vez recibida la alerta, el sistema CAD asignará el folio correspondiente el cual debe ser enviado de manera automática a la pantalla del usuario que está requiriendo la emergencia.

4.13.3.5 Una vez que el usuario recibe el folio, la APP debe habilitar al usuario la posibilidad del envío de audio, video, fotografías o llamada.

4.13.4 Seguridad

4.13.4.1 Por tratarse de información personal la APP debe solicitar al usuario su aprobación para el uso de datos en el marco de la Ley Estatal en materia de Protección de Datos Personales de la entidad a la que corresponda el CALLE.

4.13.4.2 La aplicación debe contar con un sistema cifrado de datos y asegurar los canales de transmisión que utilizara.

4.13.5 Reporte de incidentes atendidos a través de la App Nacional 9-1-1

Los CALLE deben informar al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública de los incidentes atendidos a través del aplicativo conforme a los formatos que el Centro Nacional de Información establezca para tal fin, con las especificaciones que este centro disponga convenientes.

4.14 Botones de Emergencia

El CALLE puede adoptar e implementar el uso de botones de emergencia en sus aplicaciones móviles, así como en los espacios públicos en donde se considere necesaria dicha implementación, debiendo generar un plan de desarrollo e implementación anual de estos mecanismos de atención a la población que incluyan su mantenimiento, monitoreo y medición de eficacia.

En el caso de los botones de emergencia en aplicaciones móviles, dicho botón deberá enviar como mínimo: la identidad del usuario, su número de teléfono, su geolocalización y el horario en el que se activó.



En el caso de los botones de emergencia en sitios públicos, estos deben estar complementados con un sistema de video que permita el reconocimiento del área y además funcione como un punto permanente de monitoreo por video, mismo que deben apegarse a lo establecido en la Norma Técnica vigente correspondiente.

En ambos casos los botones de emergencia deben estar integrados al sistema CAD del CALLE para su atención y despacho.

4.14.1 Como parte del fortalecimiento en las estrategias de prevención y rescate de espacios públicos, los botones de emergencia IP han tenido una gran aceptación en diversas regiones del país, por tal motivo es de suma importancia que los CALLE consideren el desarrollo e integración de este tipo de estrategias. Los botones de emergencia deben estar complementados con un sistema de video que permita el reconocimiento del área y además funcione como un punto permanente de monitoreo por video, mismo que deben apegarse a lo establecido en la Norma Técnica para estandarizar las características técnicas y de interoperabilidad de los Sistemas de Video Vigilancia para la Seguridad Pública.

4.15 Mantenimiento

4.15.1 En todas las plataformas tecnológicas que operan en un CALLE son consideradas como críticas y deben contar con un servicio de mantenimiento preventivo y correctivo que garantice una operación de alta disponibilidad, estos mantenimientos deben realizarse conforme a los estándares y protocolos establecidos por los fabricantes.

4.15.2 Los mantenimientos preventivos deben realizarse en días y horarios con el menor número de llamadas.

4.15.3 Por ningún motivo el mantenimiento preventivo debe truncar la recepción y atención de llamadas de emergencia, por lo que los CALLE deben establecer estrategias de ruteo de llamadas a otros centros o la implementación de equipos auxiliares para este propósito.



5. Infraestructura

El presente proyecto arquitectónico es planteado y descrito de acuerdo al algoritmo establecido por la fórmula C-Erlang (Apéndice A), empleado para el cálculo del número de personal que ayudará en la determinación del espacio físico óptimo, funcional y mínimo requerido que garantice el funcionamiento exitoso de un CALLE o bien encaminado a las necesidades de cada entidad federativa.

Se deben incluir las áreas sustantivas y consideradas irreductibles que permitirán crear el ambiente propicio para una operación 24x7, basada en el proceso y flujo de las llamadas de emergencia y los elementos tecnológicos de soporte.

El modelo es presentado para un CALLE que recibe un promedio de 5,000 llamadas diarias, por lo que la relación de crecimiento o decremento del proyecto arquitectónico será directamente proporcional al número de llamadas recibidas por día.

El modelo arquitectónico está expresado tomando como base la tabla 1, en una razón de 12 operadores por cada 5,000 llamadas recibidas diariamente, con al menos un supervisor para operadores 9-1-1, y al menos un supervisor para despachadores 9-1-1. Además, se debe tomar en cuenta el personal de despacho comisionado al CALLE por las corporaciones que atienden las emergencias en sitio, asimismo se debe contar con al menos un espacio para la persona supervisora de despacho. Se debe considerar que durante los turnos estipulados dentro de los CALLE el personal mínimo para asegurar el desempeño óptimo de las funciones es el estipulado en el presente apartado. Para expresar la escalabilidad de este, se presenta la siguiente tabla 1.

En el caso de proyectos construidos en que no puedan ser implementadas las áreas requeridas sin una inversión y rediseño mayor, dichas adecuaciones se deben considerar para su remodelación, rediseño o reconstrucción del CALLE, adecuando en lo posible las áreas actuales para mejorar de manera progresiva las condiciones del CALLE.

Tabla 1-Escala de núm. de llamadas diarias/ Operadores 9-1-1

Escala de núm. de llamadas diarias/Operadores 9-1-1	
Núm. de Llamadas diarias	Número de Operadores
5,000	12
10,000	24
15,000	36
20,000	48
25,000	60
30,000	72
35,000	84
40,000	96
45,000	108
50,000	120

5.1 El desarrollo arquitectónico debe articular el diseño de las áreas operativas y de atención de llamadas de emergencia a través de la vía telefónica y demás medios electrónicos de comunicación, así como áreas administrativas y de gestión. El edificio deberá apearse a la normatividad aplicable, así como a lo dispuesto en el Apéndice B (informativo) "Guía de elementos para la construcción del CALLE".



Por tratarse de una instalación de seguridad, debe observar todos los mecanismos de protección que impida ser vulnerado; además debe contemplar los siguientes espacios.

5.1.1 Área de calidad y control: esta área responde al seguimiento de procesos del área operativa y de atención, considerando que cada analista que integre el área requiere de al menos de una mesa de trabajo de 1.30 metros (Norma ISO 9241). La cantidad de personas destinadas para esta área debe ir en función de las necesidades del servicio.

5.1.2 Área de manejo de situaciones y toma de decisiones: además de poseer vista completa hacia el videowall para el caso que así este contemplado, debe contar con una mesa de trabajo para doce personas como mínimo. Lo anterior considerando los espacios para los titulares de las instituciones de Seguridad Pública, Procuración de Justicia, Protección Civil, salud y autoridades del ámbito federal.

5.1.3 Área operativa y de atención: debe contar con una superficie mínima necesaria de 2.5 m² por persona. Dicha área debe estar delimitada, puede ser cancelería de aluminio y vidrio; se deben considerar pasillos laterales y transversales suficientes, que permitan la adecuada accesibilidad al personal de supervisión y monitoreo de calidad.

El personal debe contar con mesas de trabajo y sillas ergonómicas de la mejor calidad. El área operativa puede contar con mesas de trabajo especialmente diseñadas para centros de llamadas (call centers).

El personal debe contar con espacios para el resguardo de sus pertenencias, ya sea dentro del área (tomando en cuenta la seguridad de la información), o en un área específica.

También debe tener acceso a un módulo de servicios sanitarios para mujeres y hombres, que cumpla con los requerimientos del reglamento de construcción, así como con la siguiente tabla 2.

Tabla 2 Relación de sanitarios (WC) y lavabo (LM)

Magnitud ¹	Hombres			Mujeres	
	WC	Mingitorio	LM	WC	LM
Hasta 10 personas	1	1	1	2	1
De 11 a 25 persona	2	1	1	3	1
Cada 25 adicionales o fracción	1	1	1	1	1

LM: Lava manos

5.1.4 Área de despacho debe contar con una superficie mínima necesaria de 2.5 m² por persona. Dicha área puede estar delimitada con cancelería de aluminio y vidrio; se deben considerar pasillos laterales y transversales suficientes, que permitan la adecuada accesibilidad al personal de supervisión y monitoreo de calidad.

¹ Con base en la NTC PA 2019 Norma técnica complementaria al reglamento de construcción para el municipio de Hermosillo que establece las características y requerimientos del proyecto arquitectónico.



El personal debe contar con mesas de trabajo y sillas ergonómicas de la mejor calidad, El área de despacho puede contar con mesas de trabajo especialmente diseñadas para para centros de llamadas (call centers).

El área de despacho debe contar con consolas de despacho y radio base que permitan el despacho eficiente de los incidentes de emergencia a las corporaciones.

El personal debe contar con espacios para el resguardo de sus pertenencias, ya sea dentro del área (tomando en cuenta la seguridad de la información), o en un área específica.

5.1.5 Área administrativa: debe contar con una superficie de 25 m² para un área de trabajo destinada a un número mínimo de cinco personas (una secretaria, un administrador y tres analistas), así como 15 m² de espacio destinado al área de espera de visitantes.

5.1.6 Área de monitoreo de seguridad: Cada analista de monitoreo requiere de al menos un espacio de 2.5 m² y dos monitores de visualización. Adicionalmente esta área deberá tener algún sistema de visualización externo como pantallas o videowall (Norma ISO 9241).

Así como atender las especificaciones de las Normas Técnicas de Video Vigilancia y de los Complejos de Seguridad vigentes.

5.1.7 Área de servicios generales y sanitarios: los servicios sanitarios para el servicio del inmueble deben localizarse fuera del área operativa. Además, debe contar con un área de estacionamiento de acuerdo a lo estipulado en el respectivo código reglamentario.

5.1.8 Área de contención emocional: en el 9-1-1 se deberá contar con un espacio mínimo de 20 m², con cuatro sillas individuales cómodas, mesa de centro, luz indirecta, puertas de cristal y disponibilidad permanente, que favorezca la expresión de las emociones y el trabajo emocional que permita al equipo humano del CALLE la elaboración y el manejo adecuado de sus emociones derivadas de la atención que proporcionan, de tal forma que contribuya a asegurar la calidad de la atención en el servicio.

5.1.9 Comedor y área de descanso: deben tener la capacidad para recibir al menos al 30 % del total del personal en turno del CALLE para su uso escalonado. El área de descanso puede estar dentro del área de comedor, con sillones de descanso ergonómico y al menos un televisor en uso las 24 h para la convivencia entre compañeros.

5.1.10 Área de capacitación. El CALLE debe contar con un área para la capacitación presencial o virtual. Para el caso de capacitación virtual y en línea debe contar con los implementos necesarios para recibirla.



6. Estructura Orgánica

6.1 Manual de funciones y de operación de los CALLE

6.1.1 Finalidad del Manual

Dentro del marco de homologación de los CALLE, se debe contar con el Manual de funciones; cuya finalidad es definir el organigrama y describir las obligaciones de cada una de las áreas que lo conforman, las atribuciones, de cada uno de los niveles de cada cargo, así como las sanciones aplicables a las conductas referidas en el Apéndice C “Código de comportamiento”.

6.1.2 Alcance

Las funciones contenidas en el Manual, descrito en el numeral 6.1.1, deben ser cumplidas por todo el personal del CALLE.

6.1.3 Aprobación y actualización

El manual de funciones de operación será actualizado cuando se produzcan modificaciones en los procesos internos del centro, en la estructura orgánica o en el reglamento de organización, máxime que la estructura organizacional la determina la administración pública de cada entidad federativa.

6.1.4 Objetivo

Establecer las funciones que deberá observar el personal que integran cada uno de los CALLE.

6.1.5 Dicho manual debe retomar las características y/o especificaciones que observa el código de comportamiento durante los periodos de trabajo dentro del CALLE (código de acceso, vestimenta, incentivos, sanciones) definidos en el Apéndice C (Informativo) “Código de comportamiento” de esta Norma Técnica.

6.1.6 Organigrama

6.1.6.1 Los puestos pueden variar dependiendo de las necesidades y/o políticas de cada CALLE.

6.1.6.2 La estructura será aplicable a los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones (C4) o equivalentes y a los CALLES que no se encuentren necesariamente dentro de un C4 (Ver Apéndice D) (informativo) “Organigrama y perfiles de soporte en el CALLE”.

6.2 Descripción de puestos básicos

6.2.1 Debe contar con, al menos, una persona que desarrolle las funciones de coordinación y dirección del CALLE.

6.2.2 Operadores 9-1-1

- I. Objetivo: atender las llamadas telefónicas de auxilio o emergencia realizadas por la población a los CALLE.
- II. Funciones:
 - a. Responder las llamadas entrantes al CALLE.
 - b. Registrar de forma detallada los reportes de las llamadas de emergencia.
 - c. Capturar, ordenar, clasificar y confirmar la información proporcionada por la población, según las condiciones y características del incidente.



- d. Analizar la información proporcionada por la población para determinar el tipo de emergencia y con ello poder canalizar a la corporación de auxilio correspondiente.
- e. Mantener el control de la llamada y canalizar al área de psicología, o su equivalente, para que un profesional en psicología asista emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario.
- f. Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas de emergencia que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas.
- g. Capturar la información adicional que pudiera proporcionar a la población en el caso de llamadas repetidas, registrándola en un folio único.
- h. Respetar el reglamento interno del CALLE y/o del C4 o equivalentes.

6.2.3 Despachadores 9-1-1

I. **Objetivo:** Asignar la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por la persona usuaria, así como dar seguimiento y transmitir la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente por las corporaciones, dependencias e instituciones correspondientes y obtener retroalimentación detallada de la atención proporcionada.

II. Funciones:

- a. Despachar las unidades de las corporaciones de Seguridad Pública, salud, servicios públicos y protección civil, entre otras, que se involucren en la atención de la emergencia, según su área geográfica de competencia y el tipo de auxilio, apoyados en el CAD.
- b. Dar aviso a las corporaciones, dependencias o Instituciones correspondientes, para que acudan a la atención de la emergencia.
- c. Transmitir las órdenes, mensajes e información necesaria, por medio de la red de estatal de telecomunicaciones.
- d. Registrar todo evento en el CAD y dar el seguimiento correspondiente a los incidentes operativos reportados durante el servicio.
- e. Transmitir la información proporcionada por la persona usuaria y que las corporaciones requieran, para la atención de los incidentes y emergencias reportadas.
- f. Reportar al superior inmediato los incidentes relevantes y de prioridad alta.
- g. Atender los reportes de emergencias hechos por miembros de las corporaciones policiales enlazados a la red de radio y demás integraciones tecnológicas.
- h. Informar al superior inmediato sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno.
- i. Capturar en el CAD la información de los auxilios atendidos por las unidades en campo durante sus recorridos normales de operación.
- j. Apoyar en el seguimiento que se les dé a los reportes de emergencia y auxilio.
- k. Respetar el reglamento interno del CALLE y/o C4 o equivalentes.

6.2.4 Supervisor de operación y/o despacho

- I. **Objetivo:** Supervisar la atención que los operadores 9-1-1 brindan a los reportes de incidentes de emergencia y auxilio de la población, que se reciben a través del 9-1-1, con la finalidad de brindar un buen servicio con contacto humano. Verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes de emergencia y auxilio hacia las corporaciones competentes para su atención oportuna.
- II. **Funciones:**
 - a. Supervisar el desempeño de los operadores 9-1-1 y/o despachadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico.



- b. Proponer a su superior inmediato las medidas procedentes para la optimización del servicio o correctivas, según sea el caso, para la atención de incidentes.
- c. Brindar asesoría a los operadores 9-1-1 y/o despachadores en el transcurso de la llamada, para evitar que pierdan el control de las llamadas o en caso de que surjan dudas apoyarlos en el manejo adecuado de la situación.
- d. Supervisar que los procedimientos, protocolos e instrucciones de trabajo establecidos para la atención de incidentes se cumplan.
- e. Informar inmediatamente al jefe superior inmediato respecto de incidentes, reportes de auxilio o de hechos delictivos considerados y clasificados como de prioridad alta o peligrosidad.
- f. Coordinar la actividad general de los operadores 9-1-1 y/o despachadores, elaborar programas de trabajo, solicitar al área administrativa responsable la formación, capacitación, profesionalización y fortalecimiento del desarrollo humano que estime necesarias para el personal a su cargo, así como documentar las incidencias de los turnos conforme a la normatividad dispuesta.
- g. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados.
- h. Verificar que no existan asuntos de la emergencia sin atender, antes de canalizar un incidente.
- i. Cerrar incidentes de prioridad alta verificando que se cuente con información de todas las corporaciones involucradas.
- j. Elaborar estrategias para coordinar en tiempo real, la atención de eventos de prioridad alta entre el CALLE y el área de operaciones, por ejemplo, emplear la función de conferencia telefónica entre operador 9-1-1, despachador 9-1-1 y la persona usuaria. Dicha estrategia permite al despachador escuchar y coordinar al mismo tiempo las unidades en campo.
- k. Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo.
- l. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior.
- m. Guiar y acompañar al equipo de operadores 9-1-1 en servicio.
- n. Escuchar las necesidades del equipo de operadores 9-1-1 y les apoya en su desarrollo de habilidades.

6.3 Descripción de perfiles y funciones de los puestos básicos

6.3.1 Los CALLE deben mantener una regulación para la selección, ingreso, formación, promoción, permanencia, evaluación, reconocimiento y certificación de competencias, coadyuvando a implementar el servicio de carrera.

NOTA: Las certificaciones de competencias del personal podrán ser expedidas por Entidades públicas o privadas nacionales y/o internacionales como mínimo obligatorio debe ser considerado el Estándar de Competencia EC1088 desarrollado por SEP CONOCER, el EC1088.

6.3.2 Conocimientos y habilidades generales

El personal que preste sus servicios en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), independientemente del área de especialización en emergencias que su puesto demande, debe contar con una serie de habilidades y conocimientos comunes que resultarán esencialmente necesarios para su consideración en el puesto y permanencia en éste.

Se considerarán habilidades, conocimientos, valores, actitudes y hábitos, tales como los siguientes:



6.3.3 Conocimientos generales.

6.3.3.1 Comprensión de normativa aplicable y ubicaciones geográficas.

6.3.3.2 Aplicación apropiada de la terminología de los CALLE.

6.3.4 Habilidades generales.

- I. Trabajo bajo presión.
- II. Capacidad para la toma de decisiones.
- III. Manejo del estrés.
- IV. Habilidad para realizar múltiples tareas.
- V. Capacidad de proveer un servicio efectivo a la población.
- VI. Capacidad para solucionar problemas.
- VII. Sentido común.
- VIII. Pensamiento crítico.
- IX. Trabajar de forma efectiva con otras personas.
- X. Facilidad para comunicación oral y escrita.
- XI. Tolerancia a la frustración.

6.3.5 El personal debe poseer los conocimientos y habilidades, para lo cual realizará los exámenes generales siguientes:

- I. Entrevista inicial.
- II. Mecanografía y uso de software de procesamiento de datos.
- III. Evaluación de control de confianza, la misma será aplicada a todo el personal adscrito al CALLE.

Estar dado de alta en la base de datos del Registro Nacional de Personal sobre Seguridad Pública o en el padrón de personal que brinda atención ciudadana cuando el CALLE no pertenezca a Seguridad Pública.

6.3.6 De los procesos de evaluación de confianza.

En el artículo 40 Fracción XV de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, se establece que los integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública deben someterse a evaluaciones periódicas para acreditar el cumplimiento de sus requisitos de permanencia.

Para la evaluación de confianza se deberá apegar al Modelo Nacional de Evaluación y Control de Confianza vigente y/o a la reglamentación que defina el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, además de lo señalado en el Apéndice F (Informativo) Evaluación y Control de Confianza.

En las evaluaciones de control de confianza se establecen los requisitos que el personal adscrito o dependiente debe cubrir, a fin de salvaguardar la integridad, confiabilidad y confidencialidad que debe prevalecer en el manejo de la información.

6.3.7 Del perfil requerido para el puesto de operador 9-1-1

6.3.7.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con certificado de bachillerato, carrera técnica o su equivalente o bien estudios que lo acrediten como paramédico; Licenciatura trunca o terminada.
- II. Excelente ortografía y redacción.
- III. Conocimientos básicos de primeros auxilios, preferentemente con experiencia práctica.



- IV. Conocimientos generales de operación en sistemas informáticos.
- V. Eficiencia en el manejo del teclado.
- VI. Eficiencia en el manejo de software de procesamiento de datos.
- VII. Conocimientos de expresiones idiomáticas típicas o comunes en el área de servicio.
- VIII. Conocimiento básico de cartografía (ubicación de la ciudad).
- IX. Puede ser elemento activo de alguna corporación o tener experiencia para el puesto.

6.3.7.2 De las habilidades mínimas para el puesto de operador 9-1-1.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para realizar dos actividades a la vez.
- III. Habilidad para controlar emociones.
- IV. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

6.3.7.3 De las aptitudes esenciales necesarias para el puesto de operador 9-1-1.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Discreción.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Cooperativo.
- VIII. Apego a las reglas.
- IX. Trabajo en equipo.
- X. Deseos de superación.
- XI. Honradez.
- XII. Honestidad.
- XIII. Capacidad de adaptación.
- XIV. Saber trabajar bajo presión.
- XV. Vocación de Servicio.

6.3.7.4 De las características y requisitos específicos básicos para el puesto de operador 9-1-1.

El operador debe cumplir los siguientes requisitos en tanto no contraríen su naturaleza particular. Dichos requerimientos se aplicarán de manera armónica con los que establezcan las disposiciones para cada caso en particular.

- I. Haber cumplido con el servicio militar nacional en el caso de varones.
- II. No haber sido condenado por delitos, ni estar sujeto a proceso penal.
- III. Carta de no antecedentes penales.

En los CALLE donde dicho puesto sea ocupado por un (ex)policía o (ex)militar debe presentar licencia ilimitada o documento de baja.

6.3.7.5 El personal debe poseer los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto, para lo cual realizará los siguientes exámenes generales:

- I. Entrevista inicial.
- II. Examen psicométrico.
- III. Mecanografía y manejo de software de procesamiento de datos.
- IV. Exámenes de control de confianza.

Cuando el personal apruebe los exámenes de control de confianza se lo contratará, de manera temporal, para ser capacitado en la información básica sobre seguridad pública; generalidades del CALLE; uso del sistema de captura y el curso de operadores intervinientes 9-1-1 y primeros auxilios médicos, primeros auxilios psicológicos, transmitidos vía telefónica. Las



personas candidatas deben tomar estos cursos, previamente a los exámenes para su contratación.

Al final de la capacitación será evaluado través de:

- I. Prueba de simulación de un caso de emergencia.
- II. Incluir una práctica de impartición de instrucciones, con interacción verbal y no visible, para atender una urgencia médica a una persona desconocedora del tema.

En caso de aprobar la persona candidata podrá ser contratada de manera definitiva.

6.3.7.6 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben aplicarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de operador 9-1-1, las cuales están descritas en el "Manual de funciones y de operación de los CALLE" inciso 6.1.

6.3.8 Del perfil requerido para el personal comisionado a los puestos de despachador 9-1-1.

6.3.8.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con certificado de bachillerato, carrera técnica o su equivalente.
- II. Excelente ortografía y redacción.
- III. Dominio en el uso de aparatos de radiofrecuencia.
- IV. Conocimientos generales de operación en sistemas informáticos.
- V. Eficiencia en el manejo del teclado.
- VI. Eficiencia en el manejo de software de procesamiento de datos.
- VII. Puede ser elemento activo de alguna corporación o tener la experiencia para el puesto.

6.3.8.2. De las habilidades mínimas para el puesto de despachador.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para realizar dos actividades a la vez.
- III. Habilidad para controlar emociones.
- IV. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

6.3.8.3 De las aptitudes mínimas esenciales para el puesto de despachador.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Discreción.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Cooperativo.
- VIII. Apego a las reglas.
- IX. Trabajo en equipo.
- X. Deseos de superación.
- XI. Honradez.
- XII. Honestidad.

6.3.8.4 De las características y requisitos específicos básicos para el puesto de despachador.

- I. Conocimiento sobre despacho.
- II. Experiencia en el área de emergencias, preferentemente.
- III. Experiencia preferentemente de un año en el manejo de claves de las corporaciones
- IV. Conocimientos básicos sobre normatividad locales y federal.
- V. Aprobar los exámenes de control de confianza o en su caso tener vigentes los exámenes.
- VI. Disponibilidad de horario.



6.3.9 Del perfil requerido para el puesto de supervisor de Operación y/o Despacho.

6.3.9.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con certificado de bachillerato, carrera técnica o su equivalente.
- II. Excelente ortografía y redacción.
- III. Conocimientos básicos de primeros auxilios.
- IV. Conocimientos generales de operación en sistemas informáticos.
- V. Eficiencia en el manejo del teclado.
- VI. Eficiencia en el manejo de software de procesamiento de datos.
- VII. Conocimiento en administración de personal.
- VIII. Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.

6.3.9.2 De las habilidades mínimas para el puesto de supervisor de operación y/o despacho.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para realizar dos actividades a la vez.
- III. Habilidad para gestionar emociones.
- IV. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.
- V. Habilidad para comunicación, verbal y escrita.

6.3.9.3 De las aptitudes mínimas esenciales para el puesto de supervisor de operación y/o despacho.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Liderazgo.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa
- VII. Cooperativo.
- VIII. Tolerancia a la frustración.
- IX. Trabajo en equipo.
- X. Deseos de superación.
- XI. Honradez.
- XII. Honestidad.
- XIII. Amplio sentido de ética profesional.

6.3.9.4 De las características y requisitos mínimos para el puesto de supervisor de operación y/o despacho.

- I. Experiencia en atención a la población.
- II. Experiencia en el área de emergencias.
- III. Conocimientos en materia de Seguridad Pública.
- IV. Conocimiento sobre normatividades locales y federal.
- V. Conocimiento de la responsabilidad de las corporaciones.
- VI. Conocimiento en el manejo de eventos de prioridad alta.
- VII. Conocimiento en el manejo de claves operativas.
- VIII. Aprobar los exámenes de control de confianza.

6.3.9.5 El personal debe poseer los conocimientos y habilidades, para lo cual realizará los siguientes exámenes generales:

- I. Entrevista inicial.
- II. Examen psicométrico.
- III. Mecanografía y manejo de software de procesamiento de datos.



- IV. Generalidades del CALLE.
- V. Uso del sistema de captura.
- VI. Prueba de simulación de un caso de emergencia.

6.3.9.6 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben aplicarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de supervisor, las cuales están descritas en el “Manual de funciones de operación de los CALLE” inciso 6.1.

6.4 Características y/o especificaciones mínimas que deben observar las evaluaciones de personal integrante de los CALLE en el país

6.4.1 Objetivo de la evaluación del personal

El proceso de evaluación tendrá como objeto conocer las fortalezas y debilidades del personal y los servicios de los CALLE. El resultado de las evaluaciones permitirá dar seguimiento a la operación de los CALLE y así focalizar y reorientar propuestas para mejorar la eficacia y eficiencia en su funcionamiento.

6.4.1.1 Ámbitos de evaluación

La evaluación debe efectuarse, al menos:

- I. En el análisis general de la operación.
- II. En el análisis individualizado del personal debe estar apegado al reglamento interno y al método de evaluaciones establecidas que existan en el CALLE, así como las que defina el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través del Centro Nacional de Información.

6.4.2 Tipos básicos de evaluación.

- I. Calidad en la atención.
- II. Satisfacción de las personas usuarias.
- III. Apego a protocolos e instrucciones de trabajo.

6.4.3 Medidas esenciales para la evaluación de un CALLE.

Se deben realizar evaluaciones de calidad del servicio a partir de las llamadas de emergencia procedentes registradas en el CALLE; dentro de las cuales se determinará una muestra representativa, que incluya la metodología (estableciendo el nivel de confianza y margen de error) así como el tipo de escala que medirá.

Las evaluaciones pueden considerar: llamadas de regreso (a través de troncal de salida con enmascaramiento 9-1-1 y generar confianza respecto al número que llama) a los usuarios o encuestas predeterminadas a partir de medios digitales.

6.4.3.1 Los datos personales deberán ser resguardados conforme la normatividad aplicable.

6.4.4 Análisis general del personal.

6.4.4.1 De los ámbitos de evaluación general de los operadores 9-1-1.

- I. Clasificación aplicable conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente.
- II. Tiempo de la atención.
- III. Apego a los protocolos de actuación e instrucciones de trabajo.
- IV. Apego a lo establecido en el Reglamento Interno del CALLE.



6.4.5 Elementos a calificar durante la evaluación de un CALLE.

6.4.5.1 Se realizarán intervenciones telefónicas aleatorias diarias por parte del supervisor o del área encargada de la evaluación del servicio.

6.4.5.2 Se analizarán las grabaciones de llamadas de forma aleatoria.

6.4.5.3 Se cronometrará el tiempo de atención del usuario en línea.

6.4.5.4 Se elaborará una bitácora donde se lleve un registro de los errores de los operadores.

6.4.5.5 Se realizará la revisión aleatoria del llenado de los campos solicitados por el CAD.

6.4.5.6 Se evaluará la habilidad de los operadores en el uso del software.

6.4.5.7 Se elaborará una bitácora del incumplimiento al Reglamento Interno del CALLE.

6.4.6 De la evaluación general de los supervisores de operación.

6.4.6.1 El responsable del área debe supervisar el reporte diario de actividades por parte de los supervisores, los insumos serán las evaluaciones de audio por día, realizadas a cada operador, también serán considerados el número de reportes por operador.

6.4.6.2 Los supervisores serán evaluados en función del desempeño del personal a su cargo periódicamente, en apego al plan de evaluación de indicadores establecidos por el CALLE

6.4.6.3 Análisis individualizado del personal.

6.4.6.3.1 De la evaluación individualizada a los operadores 9-1-1.

6.4.6.3.1.1 Ámbitos de evaluación.

- I. Puntualidad.
- II. Recepción de equipo al operador entrante.
- III. Apertura de línea inmediata.
- IV. Seguimiento de reportes pendientes.
- V. Adecuado tono de voz y volumen.
- VI. Coordinación adecuada con operadores y despachadores.
- VII. Evaluación del grado de satisfacción del usuario.
- VIII. Apego a lo establecido en el Reglamento Interno del CALLE.

6.4.6.4 Medidas esenciales para la evaluación:

El supervisor, durante la jornada laboral, realizará la evaluación aleatoria de los operadores en cada uno de los ámbitos referidos. O, en su caso, que el área encargada de realizar la evaluación sea el departamento de calidad, con la finalidad de medir la eficiencia. Así como garantizar el respeto al Reglamento Interno del CALLE.

6.4.6.5 De la evaluación individualizada a los despachadores 9-1-1.

6.4.6.5.1 Ámbitos de evaluación:

- I. Puntualidad.
- II. Conocimiento en el manejo del equipo de cómputo.



- III. Conocimiento geográfico del Estado.
- IV. Manejo adecuado en la radiocomunicación.
- V. Capacidad de coordinación con otras dependencias.
- VI. Canalización inmediata de los reportes a las unidades.
- VII. Petición de datos a la base de los reportes ya despachados y atendidos.
- VIII. Confirmación de la clasificación aplicable al incidente de acuerdo con el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente.
- IX. Apego a lo establecido en el Reglamento Interno del CALLE.
- X. Confirmación del cierre del incidente con la información provista por los primeros respondientes presenciales.

6.4.6.6 Medidas esenciales para la evaluación.

6.4.6.6.1 Se analizarán los tiempos de despacho a cada corporación para los incidentes según sea la prioridad.

6.4.6.6.2 Se debe realizar la revisión aleatoria del llenado de los campos solicitados por el CAD.

6.4.6.6.3 Se deben analizar las grabaciones de las comunicaciones de acuerdo a un modelo estadístico.

6.4.6.6.4 Se debe realizar una bitácora del incumplimiento al Reglamento Interno del CALLE.

6.4.6.7 De la evaluación individualizada a los supervisores de operación.

6.4.6.7.1 Ámbitos de evaluación:

- I. Puntualidad.
- II. Orden durante el turno.
- III. Desempeño de los operadores de su turno.
- IV. Tiempos de respuesta de los reportes generados durante su turno.
- V. Ausencia y/o resolución de conflictos tanto laborales como personales durante su turno.

6.4.6.8 Medidas esenciales para la evaluación:

- I. La evaluación de los supervisores y coordinadores se medirá en función de la calidad en el servicio brindado por el personal a su cargo, así como de las tareas administrativas que le competen.
- II. Deben dar seguimiento a una bitácora donde reportarán los aspectos relevantes que acontecieron durante su turno.
- III. Deben elaborar una bitácora del incumplimiento al Reglamento Interno del CALLE ocurridos durante su turno.

6.4.6.9 Procesamiento y empleo de resultados.

Después de realizar las evaluaciones correspondientes a cada puesto de trabajo en los CALLE, se concentrará la información y se obtendrán las calificaciones globales, se publicarán los resultados del personal con las calificaciones más altas para otorgarles incentivos. Los cuales pueden ser reconocimientos, de formación, flexibilidad horaria, de tiempo (días libres), económicos, etc.).



Los resultados se harán de conocimiento previamente de la persona que se haya hecho merecedora del incentivo.

Los titulares de los Complejos de Seguridad o titulares de los CALLE deberán notificar al SESNSP el formato de la evaluación para acceder a los reconocimientos, así como sus tipos.

6.5 Características y/o especificaciones mínimas que deben observar la capacitación básica y capacitación especializada del personal integrante de los CALLE.

6.5.1 La capacitación inicial tendrá por objeto instruir y entrenar al personal de nuevo ingreso para incorporarlo a los centros, así como mejorar las competencias laborales del personal que ya se encuentra laborando dentro de los mismos.

6.5.2 Lineamientos esenciales de la capacitación.

6.5.2.1 El personal de los CALLE debe contar con la capacitación respectiva, de acuerdo a su puesto de trabajo.

6.5.2.2 La capacitación deberá estar coordinada por las autoridades de los CALLE y apegada al principio de homologación nacional y lineamientos respectivos establecidos por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como en el Programa Nacional de Profesionalización del Personal del Servicio de Emergencia 9-1-1 vigente.

6.5.2.3 El aspirante antes de ocupar un puesto de trabajo, recibirá una capacitación básica que incluirá de manera esencial lo siguiente:

- I. Antecedentes y cuestiones generales de los CALLE.
- II. Reglamento Interno del CALLE.
- IV. Ética del servicio 9-1-1, misión, visión.
- V. Curso de Operadores Intervinientes (Curso CNI 1).
- VI. Descripción general del proceso de atención de emergencias.
- IV. Detalle de las actividades que llevarán a cabo con base en el Manual de funciones de operación de los CALLE.
- V. Protocolos de atención e instrucciones de trabajo.
- VI. Introducción al sistema de captura (CAD), sistema (GIS), equipo de telefonía y estación de trabajo.
- VII. Manejo del Sistema de Gestión de Emergencias.
- VIII. Principios de igualdad de género, derechos humanos y erradicación de la violencia por razón de género.
- IX. Formación del personal operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-(Curso CNI 2).
- X. Manual de Personal Operativo 9-1-1 (Curso CNI 3).

6.5.2.4 La capacitación debe estar basada en el Modelo de Atención, en los lineamientos que para tal efecto defina el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública a través del Centro Nacional de Información, con colaboración de los Complejos de Seguridad de cada entidad y la formación se centrará en la operación del equipo y atención de la persona usuaria; durante su impartición, el personal designado y formado como Replicador del Servicio de Emergencia 9-1-1 de la entidad debe detectar los errores en los que incurra el/la aspirante, lo que permitirá la corrección oportuna de fallas operativas.



6.5.2.5 Se le harán las prevenciones que sean necesarias al capacitado respecto de la confidencialidad de la información que se le facilite, tomándose las medidas necesarias para garantizar el resguardo responsable.

6.5.2.6 Se le proporcionará al personal capacitado los lineamientos, manuales, protocolos e instrucciones de trabajo, a los que podrá tener acceso y consultar única y exclusivamente durante su permanencia en las instalaciones de los CALLE.

6.5.2.7 Las capacitaciones se impartirán con base en el modelo homologado y estarán a cargo del personal de los CALLE (Replicador del Servicio de Emergencia 9-1-1) y/o personal designado. Los cursos se deben validar por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través del Centro Nacional de Información.

6.5.2.8 Después de recibir la capacitación, la persona candidata a ocupar un puesto en el centro, debe realizar una serie de pruebas y ejercicios, que permitan al o a la aspirante el desarrollo de habilidades, destrezas, conocimientos, actitudes, hábitos, valores y experiencia hasta que el personal a cargo de la capacitación determine que es apto(a) para incorporarse a la atención de llamadas, las cuales deben ser monitoreadas, si el operador de recién ingreso presenta deficiencias será recapitado.

6.5.2.9 El personal de los CALLE debe estar debidamente capacitado, en concordancia al puesto que detente; así mismo, se impulsará la certificación de las habilidades, destrezas y conocimientos del personal, conforme a las directrices que al efecto emitan las autoridades federales y locales.

6.5.3 Contenidos básicos de la capacitación

6.5.3.1 Los elementos mínimos para considerar en la capacitación y adiestramiento básicos del personal de los CALLE serán:

- I. Antecedentes y cuestiones generales.
- II. Elementos mínimos.
- III. Elementos específicos.

Se denominarán como “Antecedentes y cuestiones generales”, aquellos conocimientos que el personal de los CALLE deberá saber, consistentes en:

- a. Fundamentos legales de los CALLE.
- b. Organigrama de las secretarías o dependencias encargadas de la seguridad de cada entidad federativa.
- c. Inducción de legislación.
- d. Inicio de operaciones de los CALLE.
- e. Organigrama del CALLE.
- f. Evolución de los CALLE.
- g. Importancia de los CALLE.
- h. Misión, visión y objetivos de los CALLE.
- i. Personal que conforma el CALLE: perfil y descripción de los puestos.
- j. Elementos mínimos para personas operadoras telefónicas.
- k. Requisitos, habilidades, actitudes que deben caracterizar a los operadores 9-1-1.
- l. Descripción general de las actividades de los operadores.
- m. Presentación de los flujogramas de recepción de llamada, despacho y funcionamiento general del CALLE.



- n. Descripción de la clasificación de emergencias que existen para realizar una adecuada canalización de las mismas.
- o. Introducción al sistema de captura (CAD) y sistema (GIS).
 - Llamadas de broma por personas menores de edad.
 - Llamadas con palabras obscenas y/o Insultos por personas adultas.
 - Llamadas de broma por personas adultas/ jóvenes
 - Llamada muda.
- p. Activación de protocolos especiales.
- q. Atención de llamadas, de acuerdo al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia (CNIE) vigente:
 - Procedentes
 - No procedentes (De mal uso y gestión de llamadas)
- r. Clasificación de la emergencia.
- s. Cartografía.

6.5.3.2 Elementos mínimos para despachadores 9-1-1:

- I. Manejo del sistema de captura.
- II. Despacho oportuno del reporte de emergencia.
- III. Cierre del reporte.
- IV. Manejo de equipo de radiocomunicación.
- V. Coordinación con otras dependencias
- VI. Uso del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia (CNIE) vigente.
- VII. Cartografía.
- VIII. Radio disciplina y manejo de claves de radiocomunicación.

6.5.3.3 Elementos específicos.

- I. Tipificación de emergencias críticas o especiales.
- II. Entrega y lectura de protocolos e instrucciones de trabajo.
- III. Práctica de atención de emergencias críticas y especiales (fenómenos hidrometeorológicos, geológicos, químico-tecnológicos, sanitario-ecológicos y emergencias socio-organizativas no contempladas).
- IV. Trabajo en equipo en emergencias críticas o especiales.
- V. Manejo de estrés.

6.6 El CALLE deben contar con personal que cumpla con las siguientes funciones especializadas:

6.6.1 En cada turno de servicio, se debe contar con al menos un elemento con experiencia de campo en la aplicación de primeros auxilios vía telefónica.

6.6.2 En cada turno de servicio se debe contar con al menos un elemento con dominio de al menos un idioma extranjero, preferentemente inglés o el idioma que impere por cuestiones de personas migrantes y debería contar con elementos con dominio de lenguas originarias o locales.

6.6.3 En cada turno de servicio, se debe contar con al menos un elemento con experiencia de campo en la aplicación de primeros auxilios psicológicos y contención emocional.



6.6.4 En cada turno de servicio, se debe contar con al menos un elemento con conocimientos en psicología para la atención de personas víctimas de violencia por razón de género (mujeres, niñas, niños y adolescentes, y personas en condición de vulnerabilidad), así como para brindar contención emocional al personal del CALLE.

6.6.5 El personal de despacho 9-1-1 debe tener los conocimientos y la capacidad de orientar a los primeros respondientes presenciales (policías) sobre las instancias a donde deben llevar a víctimas de violencia por razón de género (mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas en condición de vulnerabilidad).

6.6.6 Es conveniente contar con personal que sepa lenguaje de señas mexicanas para que brinde apoyo cuando se realice una llamada con video.



7. De la Operación

7.1 Número único para reporte de emergencias

A continuación, se señalan las características mínimas para la operación del número único para reportar emergencias, establecidas en la normatividad emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones vigente o aquella que la sustituya (Ver Bibliografía- Lineamientos en materia de seguridad y justicia).

7.1.1 En las entidades federativas a través de las corporaciones e instancias responsables de la prestación de los servicios de emergencia no debe operar ningún código especial de marcación ni números particulares para atención de emergencias diferentes al 9-1-1; en caso contrario el SESNSP solicitará su cancelación a las instancias correspondientes.

7.1.2 Las troncales digitales, destinadas a la recepción de las llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1, deben ser exclusivas para el servicio y contestadas exclusivamente por operadores o agentes telefónicos que cuenten la capacitación específica desarrollada para tal fin.

7.1.3 El CALLE debe garantizar el despacho de unidades de al menos los cuatro servicios básicos de emergencia: 1) Seguridad Pública, 2) bomberos, 3) ambulancias y 4) protección civil.

7.1.4 El CALLE debe operar en conjunto con la(s) delegación(es) Cruz Roja Mexicana correspondiente (s) y con el Centro Regulador de Urgencias Médicas o sus equivalentes en las entidades en las que no se cuente con ese servicio.

7.1.5 El CALLE debe operar a nivel local en conjunto con aquellas instituciones que hayan suscrito convenio de colaboración con el SESNSP o con el Complejo de Seguridad correspondiente.

7.2 Medios de procesamiento, control de la comunicación para el despacho de la atención y la retroalimentación al CALLE (equipos, sistemas y tecnología).

A continuación, se señalan las características que deben estar presentes en los medios de procesamiento y control de la comunicación para el despacho:

7.2.1 Basado en su sistema estatal de radiocomunicación, el CALLE debe establecer canales de radio permanentes para el despacho de emergencias.

7.2.2 El CALLE debe contar con un área específica dentro de la línea de despacho, desde donde se administre y monitoree toda la operación de la red de radio destinada al despacho a través de una consola de la misma plataforma.

7.3 Las características y/o especificaciones del proceso de recepción, despacho y arribo.

El procesamiento de la llamada de atención de emergencias dentro de un CALLE posee un tiempo para contestar, identificar el incidente y despachar; que de manera conjunta conforman el procesamiento general de la llamada de emergencia detallada a continuación.

7.3.1 Derivado del análisis de las fichas de diagnóstico de las entidades federativas, se sugieren los siguientes tiempos para llevar a cabo de forma efectiva el proceso de atención de llamadas de emergencia en los CALLE:



7.3.1.1 El Tiempo de recepción promedio no se permite sea mayor de 90 segundos

7.3.1.2 El Tiempo de Despacho promedio no se permite sea mayor de 90 segundos.

7.3.1.3 El Tiempo de Arribo no se permite sea mayor de diez minutos en zonas urbanas, considerando a partir de que se asigna la unidad al incidente, hasta su arribo al lugar de la emergencia.

7.3.2 Procesamiento general de la llamada de emergencia.

7.3.2.1 Tiempo de contestación.

Se refiere al tiempo que se suscita entre que el usuario marca al número único armonizado 9-1-1 y el operador contesta, no debe ser mayor de 20 segundos. Contempla los segundos en los que se enruta la llamada a través de la red pública conmutada (PSTN) (dependiendo del lugar geográfico donde se realiza la llamada, enlazando al CALLE que corresponde) hasta que un operador telefónico contesta.

7.3.2.2 Identificación del incidente.

El operador del 9-1-1 en turno debe:

- I. Responder la llamada de la persona usuaria e identificar si se trata de una llamada real o improcedente.

¿El incidente procede?
 Sí: Continúa en la actividad.
 No: Registra la llamada como improcedente
 (ya sea de mal uso o gestión de llamadas).

- II. Responder la llamada de la persona usuaria e identificar si es un nuevo incidente o un incidente repetido.
- III. El CAD asigna el número de folio.
- IV. Realizar el protocolo general de atención de llamadas 9-1-1, que servirá para obtener la localización geográfica del lugar y los datos mínimos del incidente.

7.3.2.3 Despacho.

Las tareas del área de despacho inician cuando el operador 9-1-1 al determinar la naturaleza del incidente, canaliza la información de la emergencia a través del CAD al departamento del área del despacho, por lo que:

- I. Los despachadores 9-1-1 tendrán la autoridad inherente para canalizar las emergencias a las instituciones necesarias para su atención apoyándose de la información de la fase II de la llamada.
- II. Para el caso de que no se cuente con personal de despacho suficiente, el supervisor será el encargado de contactar a la corporación correspondiente de forma directa para el envío de la unidad. Dicha acción, garantizará la atención de la emergencia y el funcionamiento del servicio.

7.3.2.4 Traslado.

La unidad es despachada de acuerdo al tipo de incidente, éstos pueden ser policías, bomberos, emergencias médicas, etcétera; a fin de dar respuesta al llamado de la persona usuaria.

7.3.2.5 Cierre.

El incidente debe cerrarse por medio de una comunicación entre la corporación que lo atendió y el CALLE, en la cual debe proporcionar información detallada de la atención que debe quedar registrada en el CAD y en la base de datos correspondiente.

El proceso puede visualizarse gráficamente a través de la figura 3.

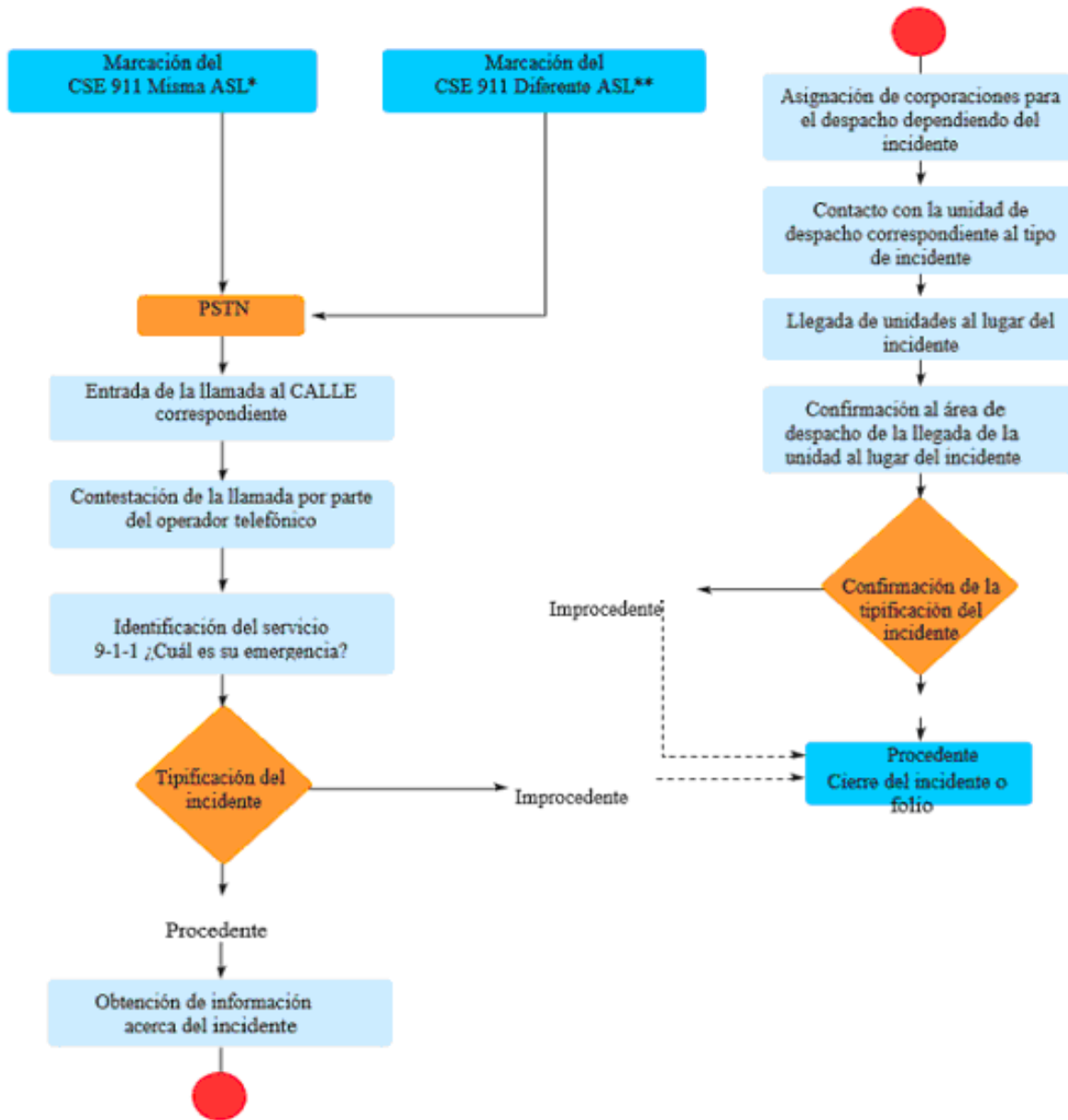


Figura 3-Procesamiento general de la llamada de emergencia

*: Misma Área de Servicio Local (ASL) donde se ubica geográficamente el CALLE.

** Diferente Área de Servicio Local (ASL) donde se ubica geográficamente el CALLE.

Los subprocesos que conforman la atención de llamadas de emergencia se describen detalladamente en el siguiente apartado.



7.3.3 Recepción de llamadas.

7.3.3.1 Los servicios de emergencia a través del número único 9-1-1 deben ser proporcionados de forma gratuita e irrestricta (incluyendo, sin ser limitativo a teléfonos sin saldo, suspendidos, restringidos y aparatos telefónicos de uso público) a toda persona que lo requiera. Solamente se excluirán teléfonos sin chip, por los problemas de geolocalización que representan y por el mal uso que se hace de ellos, por lo que se realizarán los trámites ante las instancias pertinentes para solicitar su desactivación cuando se utilicen para realizar llamadas de mal uso del servicio o improcedentes.

7.3.3.2 Llamada entrante por parte del usuario.

Una vez realizada la marcación, la llamada del usuario es dirigida al CALLE correspondiente para su atención, dependiendo de la cobertura del servicio establecido por parte de la Entidad Federativa.

7.3.3.3 Conmutador.

Previo a ser contestada, cualquier llamada se enlaza a un dispositivo que gestiona diversas líneas telefónicas. Dependiendo del grueso de la demanda del servicio, el dispositivo dirige la llamada a cualquier operador disponible o en su defecto a una fila de espera.

La programación del conmutador o del CAD debe permitir la distinción entre números que hacen mal uso del servicio para que se apliquen los lineamientos para el tratamiento de llamadas de mal uso vigentes.

7.3.3.4 Llamada en espera.

Durante aquellas llamadas que se colocan en fila a la espera de ser contestada, el usuario escuchará un mensaje informativo de máximo 30 segundos, que brinde información sobre la línea de emergencia.

- I. Llamada contestada: El operador levanta la bocina y atiende oportunamente al usuario.
- II. Llamada colgada: El usuario puede dar por finalizada la llamada al no ser contestada de forma inmediata, colgando en el momento que el operador levanta la bocina o antes de realizar dicha acción.

7.3.4 Captura de datos y registro general del incidente.

Protocolo general para la atención de llamadas de **emergencia 9-1-1**

Para efectos de calidad, se recomienda no dejar sonar el teléfono más de una ocasión. Lo marcado en negrillas es el diálogo que deberá tener el operador 9-1-1. (Lo marcado en gris es obligatorio para todas las llamadas respondidas). Una vez levantada la bocina, se deben realizar las siguientes preguntas:

FASE I. RECEPCIÓN DE LA LLAMADA

1. Guion de inicio de llamada e identificación del tipo de incidente

9-1-1 (nueve-uno- uno) ¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?

En caso de no obtener respuesta inmediata, pregunta de forma amable y con voz clara:

-¿Tiene alguna emergencia?



¿Ha detectado que la llamada refiere al tipo improcedente o es efectiva?

Si el operador 9-1-1 detecta una llamada improcedente deberá implementar el protocolo correspondiente a llamada improcedente. Ir al inciso 7.3.4.2

En caso de ser procedente tendrá que continuar con las siguientes preguntas.

En caso de que la persona no pueda hablar libremente y es una llamada de emergencia real: Si no hay respuesta, pero detectas sonidos de fondo, aplica la escucha activa y valora la situación realizando preguntas cerradas del tipo:

- **¿Puede hablar?**
- **¿Se encuentra en peligro?**
- **¿Alguien le está amenazando o le está haciendo daño?**
- **¿La persona tiene un arma?** (Preguntar solo si respondió afirmativamente la pregunta anterior).

2. Validación de enrutamiento y toma de datos primarios

Registra los datos necesarios para la ubicación del incidente, solicita a la persona usuaria únicamente aquéllos que no haya proporcionado antes. Inicia con amabilidad y firmeza utilizando la siguiente frase:

- **Voy a solicitarle algunos datos de ubicación para el envío del apoyo:**

- **¿Me puede indicar en qué municipio (localidad, alcaldía) se encuentra?**
- **¿El número del que está llamando es...?** (confirmar el número que aparece en el sistema, para acorta tiempo en el envío a despacho esta pregunta puede hacerse también cuando se solicitan más datos).
- **¿En qué colonia (barrio, paraje o zona) se encuentra?**
- **¿Cuál es la calle y el número exterior?** (en caso de encontrarse dentro de un domicilio).

(Agradece a la persona usuaria por la información que te brinda) En caso donde se requiera una referencia adicional, el operador 9-1-1 se le pregunta:

- **¿Hay alguna referencia cercana al lugar de la emergencia?:**

(Una tienda, hospital, iglesia, escuela, color de la casa etc.)

De ser necesario más referencias se puede preguntar:

- **¿Qué calle hace esquina con el lugar de la emergencia?**
- **¿Hay alguna avenida cerca? ¿Cuál es?**

En caso de identificar un error de enrutamiento de la llamada:

Enlaza la llamada con el CALLE responsable de atender la emergencia, asegúrate que el/la usuario/a sea atendido/a.

A. Indica al usuario:

- **Por favor no cuelgue, transfiero su llamada al centro más cercano para que atienda su emergencia.**



B. Al transferir la llamada, identificate con el operador del CALLE que respondió y comunícale de manera clara y concreta la situación:

-Habla el (la) operador(a) XYZ (clave), transfiero llamada correspondiente al municipio XYZ (nombre).

- **¿Me proporciona su nombre por favor?** *(En caso de que la persona usuaria no quiera proporcionarlo no insistas, respeta su deseo de anonimato)*

(Agradece a la persona usuaria por la información que te brinda).

NOTA: El operador 9-1-1 podrá realizar las preguntas en el orden inverso (municipio, localidad, colonia, calle), dependiendo del motor de búsqueda GIS. Asimismo, debe evitar utilizar el término cálmese o cualquier expresión que pudiera impactar en la percepción de la empatía con la que se atiende la emergencia en el servicio).

3. Obtención de datos adicionales

¿Qué sucedió? Con base en la descripción de la persona usuaria del evento se tipifica el incidente en el CAD y se anota la información útil para el personal de las corporaciones.

FASE II ATENCIÓN DEL INCIDENTE

4. Envío al área de despacho

Envía la información a las corporaciones de apoyo (en caso de que no les aparezca de manera automática). Di a la persona con calidez:

-Por favor no cuelgue, estoy dando aviso a la corporación para que envíe la unidad de apoyo.

Es importante hacer una breve pausa para comunicarle a la persona usuaria que se está haciendo todo lo necesario y posible para enviar el apoyo y que lo perciba de esa manera. Esta etapa no deberá exceder los diez segundos, para evitar generar incertidumbre en el usuario.

Di con claridad y firmeza:

-Gracias por la espera, la corporación ya conoce su emergencia, por favor manténgase atento (a) a su arribo. (Puede proporcionar el numeral de la unidad de apoyo en caso de contar con la información).

5. Esquema diferenciado de atención

Operador 9-1-1

Aplica esquema diferenciado de atención:

- I. Remite al área de despacho y de manera simultánea.
- II. Notifica al supervisor quien contacta, conforme los acuerdos para el envío de la información, a la institución para la atención del incidente (se debe enviar información a las entidades para la atención a las violencias contra mujeres, niñas, niños y adolescentes para que realicen lo conducente).
- III. Inicia las instrucciones de trabajo específicas (médicas, de seguridad, etcétera).
- IV. Aplicación de instrucción de trabajo específica y toma de datos secundarios. *(De acuerdo al esquema diferenciado de atención).*

Aplica la instrucción de trabajo de acuerdo con el incidente correspondiente, en caso de que esto implique solicitarle datos secundarios, se le indicará:



- **Ahora, le voy a pedir información adicional para completar su reporte de emergencia.**
- **¿Me proporciona su edad?**
- Anotar la edad de la persona usuaria. En caso de que por el nombre o la voz de la persona no sea fácil discernir el sexo se pregunta **¿Me puede decir su sexo?** -o en caso de que la víctima no sea quien llame **¿me puede decir el sexo de la persona que requiere el apoyo?** (Cuando peligre la vida de la persona usuaria o esté imposibilitada de brindar esta información, el área de despacho o supervisión deben recabarla de los primeros respondientes presenciales).

Es importante que recuerdes que es en la fase II cuando se realizarán las preguntas para obtener los datos secundarios de acuerdo con las instrucciones de trabajo.

En caso de requerir asistencia médica telefónica:

Para incidentes médicos:

Cuando no haya personal que brinde apoyo médico en el CALLE.

- I.- Realiza evaluación telefónica sobre la magnitud de la emergencia y necesidad de respuesta.
- II.- Notifica al despachador de la corporación la necesidad de recursos adicionales o específicos (preferentemente en incidentes relacionados con paro cardiorrespiratorio, incidentes con múltiples víctimas o emergencias mayores).
- III.- Identifica la instrucción de trabajo correspondiente a seguir.
- IV.- Inicia la asistencia médica telefónica brindando las recomendaciones de acuerdo con la instrucción de trabajo correspondiente.

Ejemplo

En incidentes de paro cardiorrespiratorio (10313) aplica esquema diferenciado de atención:

- I. Despacha de inmediato y de manera simultánea.
- II. Notifica al supervisor y a la corporación que acudirá (cruz roja, ERUM, etcétera).
- III. Inicia de inmediato las instrucciones de trabajo para atender el paro cardiorrespiratorio.

Una vez emitidas las recomendaciones de la instrucción de trabajo deberás:

- IV.- Efectuar el cierre de la llamada:

Modelo de Vinculación 9-1-1/CRUM

En caso de contar con personal médico que brinda apoyo en el CALLE

Transferir la llamada al personal pre hospitalario (dentro o fuera de las instalaciones del CALLE según sea el caso) con la finalidad de dar continuidad a la asesoría médica telefónica específica.

Por favor no cuelgue, voy a transferir su llamada al personal especializado para que le brinde asesoría médica, agradecemos su confianza en el 9-1-1, le atendió el operador ___ (menciona tu clave de operador o apellido de acuerdo con las prácticas del centro).



FASE III. CIERRE DE LA LLAMADA

6. Guion de cierre y fin de llamada.

Confirma los datos de ubicación proporcionados a la corporación para la atención de la emergencia:

-Los datos de ubicación proporcionados a la corporación (mencionar cuál es la corporación si se cuenta con la información) **son:** ___ (mencionar los datos de ubicación que proporcionaste para el despacho).

¿Gusta que le brinde su número de su reporte? (menciónalo sólo en caso de que cuentes con él y que la persona usuaria lo solicite o sea necesario para dar continuidad a una denuncia o trámite. Proporciona el número de reporte y asegúrate que lo escriba correctamente).

Verifica que la persona usuaria no requiere otro tipo de apoyo preguntando de forma amable y con voz clara:

-¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?

Si no requiere algo más, se dará por terminada la llamada con el diálogo de despedida:

-Agradecemos su confianza en el 9-1-1(nueve-uno-uno).

- Le atendió el (la) operador(a) ___ (menciona tu clave de operador(a) o apellido de acuerdo con las prácticas del centro).

En todos los casos, asegúrate de que la persona usuaria cuelgue primero, así como de registrar el incidente conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente.

Fin de la llamada.

El proceso detallado de esta última etapa puede consultarse en el inciso 7.3.4.3 Llamada efectiva.

Nota: Para ganar la confianza de menores de edad se podrá proporcionar el nombre de pila o un nombre que se utilice en el CALLE para dicho fin.

7.3.4.1 Llamada impropcedente (Mal uso o gestión de llamadas).

Para determinar si la llamada debe ser clasificada como "Improcedente" (ID_TIP:7), el operador 9-1-1 podrá apoyarse en el uso del clasificador y el glosario contenidos dentro del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente (CNIE). Una vez realizada la clasificación, se registra el número de folio y la nomenclatura correspondiente. La llamada no se canaliza a despacho, se registra como incidente de tipo mal uso o gestión de llamadas y se da fin al proceso.

Protocolo para llamadas de mal uso o gestión de llamadas

Llamadas de broma por personas adultas/jóvenes	1. Canaliza la llamada a una grabación de concientización, o si es el caso dile la frase: El mal uso de esta línea puede hacerle acreedor (a) a una sanción (mencionar la sanción local).
Llamada de broma por personas menores de edad	2. Cuelga.
Llamadas con palabras obscenas y/o insultos por personas adultas	1. Canaliza la llamada a una grabación de concientización o simplemente cuelga.
Llamada Muda	1. Canaliza la llamada a una grabación de concientización, o si es el caso dile la frase: El mal uso de esta línea puede hacerle acreedor (a) a una sanción (mencionar la sanción local). 2. Cuelga.
Llamadas de prueba, incompleta, transferencia de llamadas, solicitud de información, llamada de felicitación, información de incidente ya reportado, otras llamadas.	1. Registra y cataloga la llamada como gestión de llamadas.



- Fin de la llamada.
- Se podrá utilizar algún recurso tecnológico de apoyo que canalice la llamada a una grabación de concientización para el buen uso del servicio.

Se permitirá el uso de algoritmos de software y tecnología para priorizar las llamadas provenientes de números telefónicos que no realizan llamadas de mal uso, sobre los que sí lo hacen, con la finalidad de desincentivar el mal uso del número de emergencia 9-1-1.

Las llamadas provenientes de números telefónicos que realizan llamadas falsas, serán sancionadas por la autoridad competente, de conformidad a las leyes aplicables en el ámbito de su jurisdicción.

Se permitirá dar tratamiento especial o restar prioridad a llamadas provenientes de líneas que han hecho mal uso reiteradamente.

7.3.4.2 Llamada efectiva o llamada precedente

Para poder clasificar el incidente, el operador 9-1-1 podrá apoyarse en el glosario contenido dentro del CNIE. Se procede a realizar la captura de datos en el CAD, basada en las herramientas de llenado de incidente dentro del tablero de registro.

En esta primera fase, el operador debe extraer los siguientes datos:

- ¿Qué sucedió?
- Dirección y entre qué calles se localiza el incidente.
- Colonia correspondiente.

El CAD asigna un número de folio y la nomenclatura correspondiente, de acuerdo con el clasificador de incidente del CNIE. Se asigna el despacho correspondiente, manteniendo a la persona usuaria en línea.

7.3.4.3 Asignación de despacho.

Una vez identificado el incidente, el tipo y subtipo deben llenarse en automático dentro del CAD. Esto brindará la oportunidad de llevar a cabo de forma eficiente el proceso de determinación de despacho. El tipo de incidente determinará las corporaciones que ayudarán en la mitigación de la emergencia reportada:

- I. Incidentes de tipo "Médico" (ID: 1).
- II. Incidentes de tipo "Protección Civil" (ID: 2).
- III. Incidentes de tipo "Seguridad" (ID: 3).
- IV. Incidentes de tipo "Servicios Públicos" (ID: 4).
- V. Incidentes de tipo "Asistencia" (ID: 5)
- VI. Incidentes de tipo "Otros Servicios" (ID: 6).
- VII. Incidentes de tipo "Llamadas de mal uso del servicio" (ID: 7).

7.3.4.4 Incorporación de información adicional sobre la emergencia.

Tras identificar el incidente y haber turnado su despacho a la unidad correspondiente, el operador 9-1-1 tiene la obligación de mantener en línea a la persona usuaria. Durante esta segunda fase, se debe obtener más información que ayude en la determinación exacta de las características de la emergencia acontecida, a través del empleo de las instrucciones de trabajo por incidente.

Subsecuentemente, el operador 9-1-1 debe extraer de forma efectiva la siguiente información:

- I. Nombre completo del usuario.
- II. Tipo de teléfono desde el que se comunica (celular, fijo o público).



- III. De ser público, se debe anexar algún número telefónico proporcionado por la persona usuaria.
- IV. Auxiliar a la persona usuaria para que proporcione más referencias del lugar donde acontece la emergencia.
- IV. Confirmación a la persona usuaria del envío de la unidad al lugar de los hechos.
- V. Solicitar sexo y edad de la persona usuaria del servicio, en apego a lo establecido en el Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 vigente.

7.3.4.5 Servicio de operador telefónico.

El servicio de operador telefónico, busca dotar a la Entidad Federativa de las instrucciones basadas en prácticas internacionales probadas para que el operador 9-1-1 brinde instrucciones a la persona usuaria de asistencia médica telefónica, que permitan preservar la vida del mismo o de un tercero en situaciones donde se requieran primeros auxilios de manera inmediata.

El CAD debe permitir que el operador 9-1-1 aplique la instrucción de trabajo para la atención de una emergencia médica, mediante el uso de un listado del que seleccione el tipo de instrucción necesaria.

7.3.4.5.1 El CALLE debe operar bajo los instrumentos previamente establecidos en atención de llamadas: Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia; estructura general de la llamada 9-1-1; protocolo general y específicos de atención de llamadas a la línea 9-1-1 e instrucciones de trabajo por tipo de incidente.

7.3.4.5.2 El CALLE debe realizar capacitación, actualización y adiestramiento continuo para el personal del servicio de emergencia 9-1-1. El área de calidad debe evaluar y retroalimentar en un plazo máximo de dos meses después de recibida la capacitación.

7.3.4.5.3 El CALLE debe incluir en las áreas de calidad del servicio, indicadores para medir la correcta aplicación de los procedimientos.

7.3.4.5.4 Identificación del incidente, asignación de nomenclatura y despacho de la llamada efectiva.

7.3.5 Fin de la llamada

El agente telefónico en turno, agradece al usuario y da por finalizada la llamada. En el caso de incidentes de prioridad alta como "privación de la libertad", se debe tratar con una discreción total, y mantener al usuario en línea en coordinación con el área de seguridad o investigación, hasta la llegada de la unidad.

Esto se podrá replicar en aquellos incidentes que requieran apoyo psicológico o asistencia durante la llamada, el operador podrá mantener al usuario en línea, hasta la llegada de la unidad correspondiente.

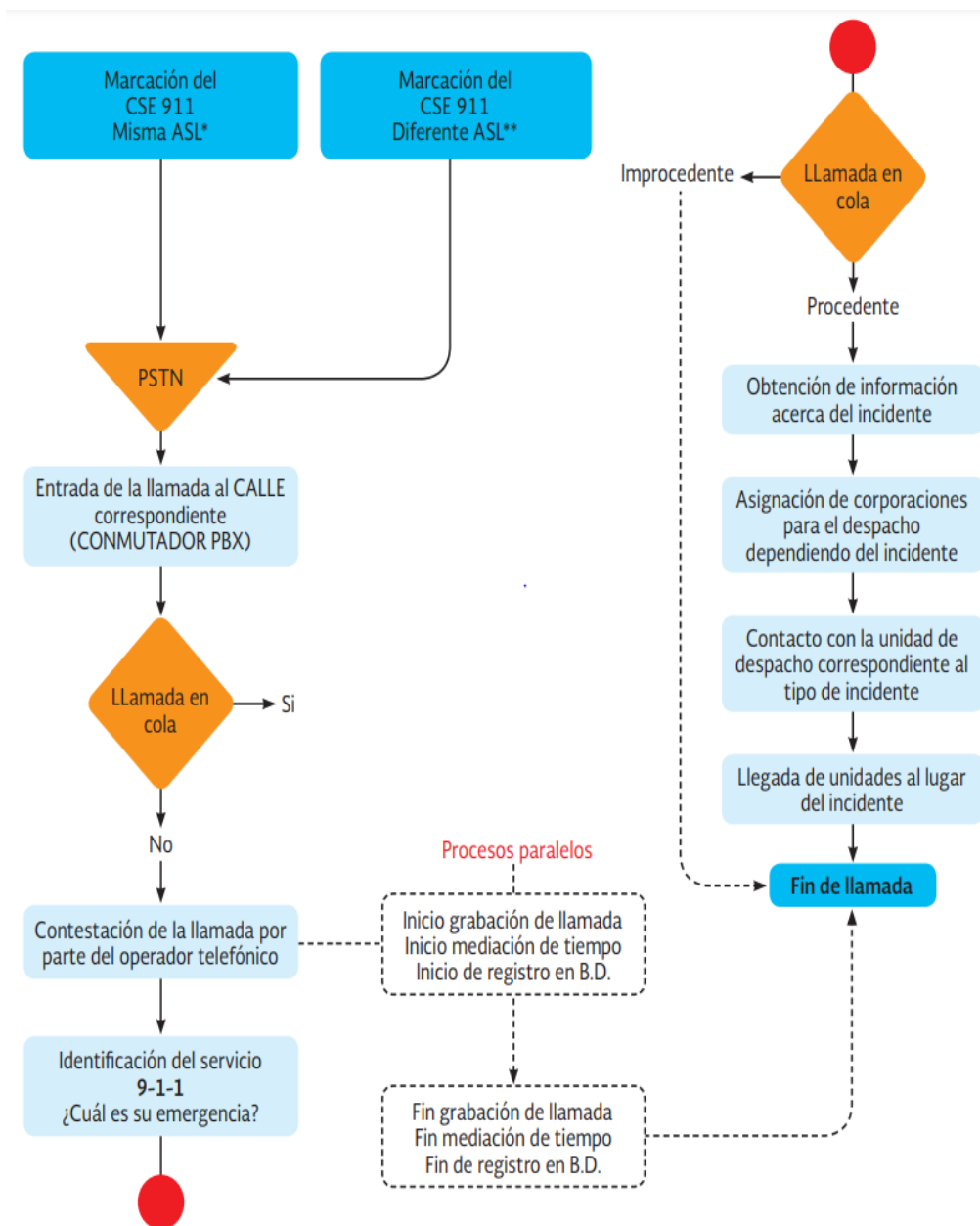


Figura 4-Recepción de Llamadas

Nota 3: Misma Área de Servicio Local (ASL) donde se ubica geográficamente el CALLE.

Nota 4: Diferente Área de Servicio Local (ASL) donde se ubica geográficamente el CALLE.

7.3.6 Despacho de Llamadas.

7.3.6.1 Notificación por parte del operador a través del CAD.

El agente en turno encargado del despacho, es notificado por el CAD sobre el incidente para seguimiento del mismo.



7.3.6.2 Notificación a través de los sistemas estatal de radiocomunicación.

La recepción del evento por medio de radiocomunicación se da cuando alguna unidad en campo, ubica durante su recorrido algún incidente y solicita apoyo al despachador de la corporación en turno, que dará seguimiento al folio correspondiente.

7.3.6.3 Verificación de la información y priorización del incidente.

I. Verificación de la información.

Una vez que el incidente ha sido comunicado al área de despacho, los despachadores de las distintas corporaciones pueden visualizarlo a través del equipo de cómputo e iniciar su atención y seguimiento. Un evento puede ser manejado de forma simultánea por diversos despachadores de distintas corporaciones.

II. El despachador o despachadores encargados de la atención de la emergencia, deben notificar a través de la Red Nacional de Radiocomunicación con Cobertura en la entidad federativa o en el sistema CAD, apoyados con el servicio AVL para consulta de las ubicaciones de las unidades más cercanas al incidente, con la finalidad de que acudan lo más pronto posible al lugar del incidente.

Con base en la Priorización del incidente, de acuerdo con tipo de emergencia.

Se realiza una clasificación que prioriza los incidentes descritos dentro del CNIE. La determinación de esta categoría contempla cubrir el máximo número de posibles víctimas, si es que las hay, haciendo uso óptimo de los recursos con los que se cuenta.

La siguiente codificación, brinda agilidad al despacho de las llamadas; caracterizando a través de números (uno, dos, tres) el riesgo de la emergencia descrita por el usuario o peticionario:

- a) Prioridad alta:** Es identificada mediante el número "1", entendiéndose que es aquella situación donde en primer término se pone en peligro inminente la vida o los bienes jurídicos tutelados. Ejemplo aplicado al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia: El Incidente "detonación de arma de fuego" (Nomenclatura: 30202), de Tipo: Seguridad (ID_TIP: 3), Subtipo: Actos relacionados con armas/explosivos (ID_SUB: 302); puede considerarse dentro de esta categoría.
- b) Prioridad media:** Es identificada mediante el número "2", entendiéndose como aquella situación donde se pone en riesgo potencial a la vida o los bienes jurídicos tutelados. Ejemplo aplicado al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia: El incidente "Alcantarilla sin tapa" (nomenclatura 40105), de Tipo: Servicio Público (ID_TIPO: 4), Subtipo: Infraestructura (ID_SUB: 401); puede ser considerado dentro de esta categoría.
- c) Prioridad baja:** Es identificada mediante el número "3", entendiéndose que es aquella situación que genera una sensación o sentimiento de inseguridad que no compromete inminentemente o potencialmente la vida o los bienes jurídicos tutelados. Ejemplo aplicado al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia: El incidente "Alteración del orden público por persona alcoholizada" (Nomenclatura: 31101), de Tipo: Seguridad (ID_TIPO: 3), Subtipo: "Disturbio y alteración del orden público" (ID_SUB: 311); puede ser considerado dentro de esta categoría.

7.3.6.4 Arribo y atención de la emergencia.

I. Ubicación del lugar del suceso en un plano georreferenciado.

Cada despachador cuenta con un equipo de cómputo que debe contener el sistema requerido para poder visualizar a través de mapas, el lugar del incidente de forma precisa. Los datos que se emplean para la localización del lugar, deben ser proporcionados previamente por el operador.

II. Asignación de unidad de despacho.



Cada despachador tendrá la responsabilidad de asignar la unidad o unidades y despachar el incidente recibido, con base en la división de sectores operativos que cada corporación maneje y el nivel de fatiga del personal de campo en turno.

III. Arribo al lugar del incidente.

La unidad o unidades arriban al lugar del incidente haciendo uso de la información proporcionada por el sistema de georreferencia. Con fines de retroalimentación, se informa al despachador o supervisor sobre el estatus del incidente.

7.3.6.5 No existe alguna emergencia.

Si al arribar al lugar del incidente, la(s) unidad(es) se percata(n) de que no existe emergencia alguna, deben notificarlo al despachador quien a su vez debe reportar la información al área de recepción y realizar el cierre del incidente Para su seguimiento correspondiente, así como registrar en el CAD el razonamiento de atendida en falso y cierre del incidente.

7.3.6.6 Presencia de emergencia.

Las unidades en campo atienden el incidente reportado, adicionan información extra y reportan la hora de arribo al lugar del incidente al despachador de su corporación para su registro en el CAD.

En caso de que la corporación no brinde retroalimentación del incidente, el despachador deberá solicitarla e incluirla en el CAD.

7.3.6.7 Cierre.

Como última acción, el despachador da cierre al incidente y finaliza el seguimiento del folio de la emergencia.

7.3.6.8 Localización geográfica del usuario del servicio.

7.3.6.8.1 Los requerimientos mínimos para la óptima operación de la geolocalización son:

- I.** Enviar el identificador de llamada del PBX al CAD y mostrarlo en la pantalla del agente telefónico.
- II.** Modificar el CAD para realizar consultas a la Base de Datos 9-1-1 por medio del identificador de llamada.
- III.** Las consultas a la Base de Datos 9-1-1 se realizarán por medio de Internet, por lo que se requiere de un acceso con ancho de banda acorde a la demanda del tráfico del CALLE. Cada operador telefónico debe tener un ancho de banda con velocidad de descarga mínimo de 4 Mb.
- IV.** Mostrar geolocalización en la pantalla del agente telefónico y en el GIS una vez realizada la consulta (se recomienda que la cartografía se encuentre actualizada).

Se dispondrá de la ubicación geográfica del origen de la llamada de emergencia de manera automática tanto para llamadas de teléfonos fijos como para móviles de todos los Prestadores de Servicio Telefónico (PST).

7.3.6.8.2 El proceso general de ubicación geográfica en el 9-1-1 se presenta a continuación:

La localización de la llamada debe obtenerse a través de los sensores del dispositivo y enviarse a los CALLE por medio de servicios en la nube, en forma complementaria a los datos de ubicación enviados por los PST. Esta localización deberá recibirse en forma automática en el CAD del operador telefónico dentro de los 10 segundos posteriores a la recepción de la llamada, sin necesidad de una confirmación del usuario. La precisión de la ubicación geográfica de la llamada debe entrar en un rango de 0 a 50 metros al menos en el 70 % de las

llamadas de teléfonos móviles (90 % de los teléfonos inteligentes), de conformidad con los lineamientos que establezca el IFT. El servicio debe estar alojado en la nube con un sistema tolerante a fallas.

- I. Los PST deben proveer la ubicación de la llamada de emergencia por cada marcación al 9-1-1 que reciban. Esta será registrada en la Base de Datos 9-1-1 del CAD para su consulta por el CALLE.
- II. El ACD, una vez que recibe la llamada, realizará una consulta a la Base de Datos 9-1-1 del CAD con el ID a 10 dígitos para identificar si se trata de un número que realiza llamadas de mal uso y proceder con lo conducente.
- III. El ACD seleccionará al operador 9-1-1- disponible para asignar la llamada y se atenderá de acuerdo con los protocolos establecidos en el CALLE.
- IV. El CALLE debe realizar las adecuaciones necesarias en el CAD, para consultar la ubicación geográfica del origen de la llamada por medio de un servicio Web (*Web Service*) a la Base de Datos 9-1-1 del CAD.
- V. Además de ubicar en el mapa las coordenadas obtenidas de la base de datos 9-1-1 del CAD. El CAD debe obtener el nombre del municipio, colonia y calles a través del GIS o la API del mapa en línea utilizado y cargarlos en el formulario de captura de la emergencia. Lo anterior para evitar que el operador 9-1-1 pierda tiempo tecleando la dirección que le muestra el mapa.

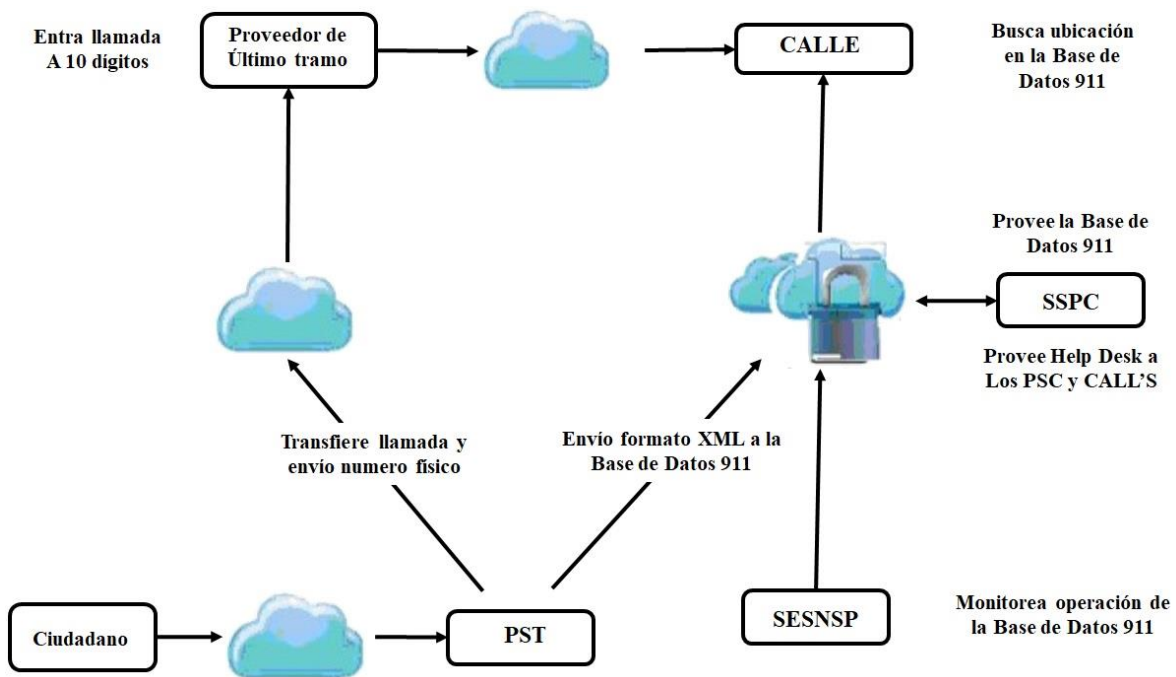


Figura 5-Flujograma de localización geográfica del usuario del servicio

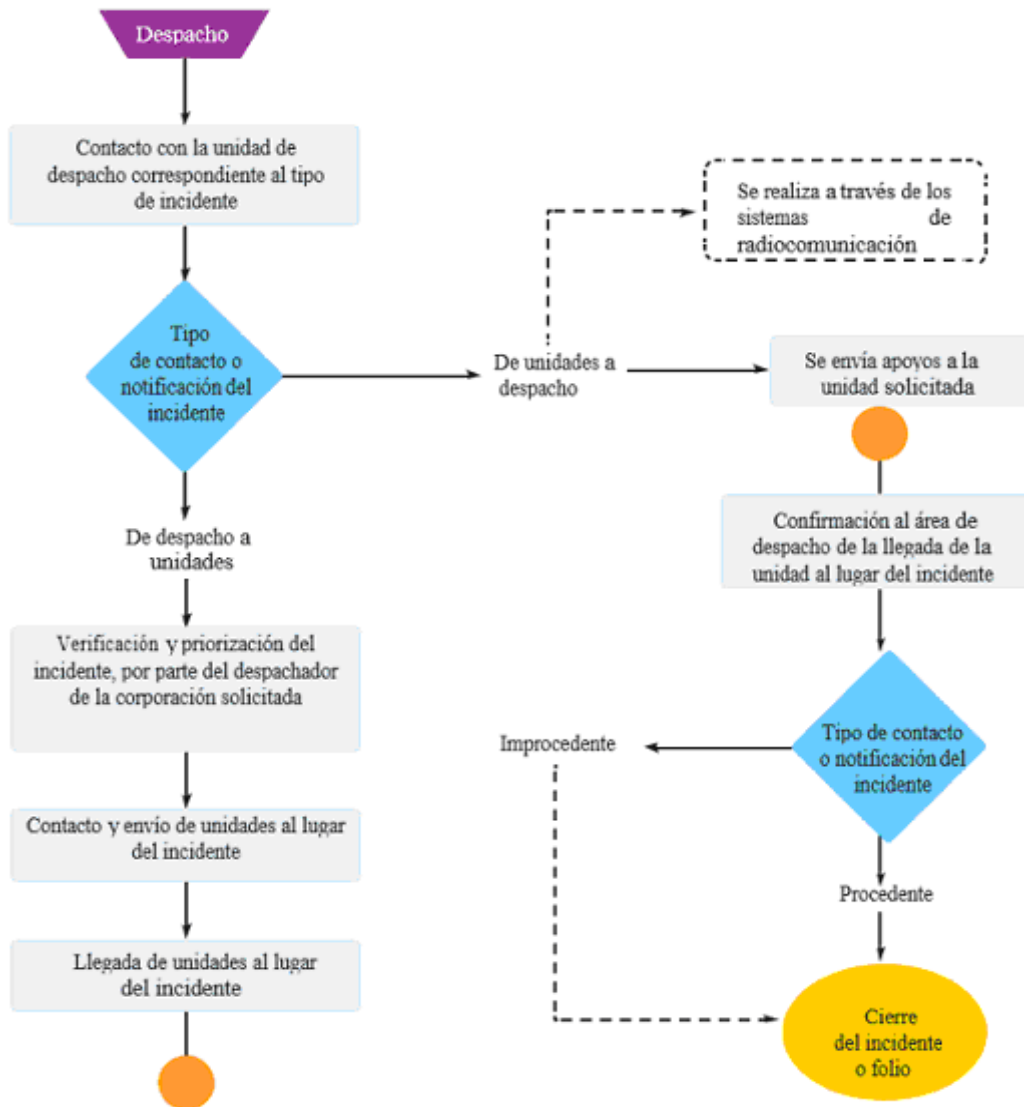


Figura 6-Flujograma de despacho de llamadas

7.4 Diseño institucional óptimo para el despacho

7.4.1 El sistema institucional centralizado o descentralizado no debe repercutir en la atención telefónica de emergencias o despacho de las mismas, debido a que cada CALLE debe contar con los recursos técnicos operativos básicos, para la atención y despacho de llamadas de emergencia.

7.4.2 La implementación de cualquiera de estos sistemas debe contemplar modificaciones en los protocolos de actuación, que permitan proporcionar la atención dando cumplimiento a los diversos estándares de calidad estipulados en la presente Norma Técnica.

7.4.3 De los esquemas de operación, tecnológicos y de interconexión en tiempo real para la operación coordinada y eficiente.



7.4.3.1 El CALLE administrará las llamadas de emergencia de acuerdo con la normatividad vigente aplicable, apoyándose para la atención de las mismas con los Subcentros regionales o municipales que cumplieren con dicha normatividad.

7.4.3.2 La operación descentralizada debe llevarse a cabo a través de la recepción de llamadas en los Subcentros y centros de mando municipal, coordinando la operación e intervención a través del CALLE central. En áreas metropolitanas se debe mejorar la eficiencia en la coordinación, evitar problemas por duplicidad de llamadas y errores de enrutamiento por límites municipales.

7.4.3.3 Para posibilitar el ruteo de la llamada hacia otro CALLE, así como la intervención en la línea en los procesos de supervisión y calidad, los conmutadores de voz deben estar interconectados.

7.4.3.4 El CAD debe ser un elemento fundamental para la operación sobre esquemas de red que permitan el intercambio de información en línea. Dicho sistema hará posible el despacho, la coordinación e intercambio de información entre los diferentes actores involucrados en la atención de emergencias, sin importar su ubicación geográfica.

7.4.3.5 El despacho de la emergencia se realizará a través de la plataforma de radiocomunicación de la Red Nacional de Telecomunicaciones o de la Red Local.

7.4.3.6 Las corporaciones que no estén inscritas a la Red Nacional de Radiocomunicación o red Local de Radio Comunicación y que brinden servicios de atención de llamadas de emergencia podrán utilizar sistemas de despacho conectados a los CALLE para compartir la información del CAD y llevar a cabo el despacho de unidades de manera coordinada.

7.4.3.7 Para lograr una operación efectiva, centralizada como descentralizada se debe operar sobre esquemas de interconexión confiables; garantizando una operación permanente de las plataformas tecnológicas en los centros principales, así como en los centros municipales y/o Subcentros.

7.4.3.8 Se debe formalizar la coordinación para la atención de emergencias a través de convenios, que pueden ser de alcance local, regional, estatal o federal.

7.4.3.9 De no contar con convenios, el CALLE debe gestionarlos a fin de brindar atención oportuna a las emergencias reportadas.

7.5 Modelo de coordinación de las corporaciones e instancias encargadas de operar el despacho y atención de la presente Norma Técnica.

7.5.1 Con la finalidad de brindar el despacho oportuno de servicios de emergencias, los CALLE deben establecer esquemas de coordinación con diversas corporaciones pertenecientes a los tres órdenes de gobierno y/o a organizaciones sociales, las cuales podrán estar presentes al interior de los CALLES bajo un Modelo de Operación de "Mismo Techo", o bien en coordinación efectiva tales como se enlistan de manera enunciativa mas no limitativa (ver Apéndice E (Normativo) se incluye la clasificación de las corporaciones por tipo de auxilio):

7.5.1.1 Cuerpos de Bomberos.

7.5.1.2 Guardia Nacional.



7.5.1.3 Dirección de Vialidad y Tránsito de orden estatal y municipal.

7.5.1.4 Fiscalía General de Justicia del Estado o su equivalente en la Entidad Federativa de que se trate.

7.5.1.5 Fiscalía General de la República.

7.5.1.6 Secretaría de la Defensa Nacional.

7.5.1.7 Secretaría de Marina.

7.5.1.8 Secretaría de Salud a través del Centro Regulador de Urgencias Médicas y ambulancias médicas.

7.5.1.9 Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.

7.5.1.10 Secretaría de Seguridad Pública de orden estatal.

7.5.1.11 Protección Civil de orden estatal y municipal.

7.5.1.12 Delegación de Cruz Roja Mexicana en la entidad.

7.5.1.13 Mecanismos para el Adelanto de las Mujeres o sus equivalentes en las Entidades o Municipios.

7.5.1.14 Procuradurías de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

7.5.1.15 Secretariado Ejecutivo para la Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.

7.5.1.16 Secretarías Ejecutivas Estatales para la Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.

7.5.1.17 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación.

7.5.1.18 Procuradurías de Protección de Adultos Mayores o sus equivalentes (en las entidades donde exista esta institución).

7.5.2 Adicionalmente, se deben establecer esquemas de coordinación con corporaciones e instancias para su colaboración de forma externa al CALLE, a continuación algunos ejemplos:

7.5.2.1 La agencia de Aduanas y Protección Fronteriza (Custom and Border Protection).

7.5.2.2 Centro Nacional de Inteligencia.

7.5.2.3 Centro de Reinserción Social.

7.5.2.4 Comisión Federal de Electricidad.

7.5.2.5 Desarrollo Integral de la Familia.



7.5.2.6 Instituto Nacional de Migración.

7.5.2.7 Institutos Estatales de las Mujeres o sus equivalentes.

7.5.2.8 Instituto Nacional de las Mujeres.

7.5.2.9 Petróleos Mexicanos.

7.5.2.10 Secretaría de Turismo (Ángeles verdes).

7.5.2.11 Sistema de Aguas de orden estatal.

7.5.2.12 Policía Bancaria e Industrial.

7.5.2.13 Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.

7.5.2.14 Organizaciones de la Sociedad Civil.

7.5.2.15 Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM).

7.5.2.16 Servicio de Administración Tributaria (SAT).

7.5.2.17 Caminos y Puentes Federales (CAPUFE).

7.5.3 A fin de garantizar la atención a los reportes de las personas usuarias y en las situaciones que lo amerite, será necesaria la coordinación en campo de las corporaciones e instancias con presencia interna y externa en los CALLE, de acuerdo con los siguientes escenarios posibles:

7.5.3.1 Escenario A: Todas las corporaciones e instancias se encuentran dentro de las instalaciones del CALLE (Modelo Bajo un Mismo Techo).

7.5.3.2 Escenario B: Es un escenario mixto donde algunas corporaciones e instancias se encuentran dentro del CALLE y aquellas que no lo están podrán tener acceso al mismo mediante el uso de CAD remoto a través de mecanismos de interconexión como un enlace dedicado o vía internet.

7.5.3.3 Escenario C: Ninguna corporación o instancia tiene presencia dentro de las instalaciones del CALLE ni posee acceso por CAD remoto, por lo que se podrá establecer comunicación con ellas en primera instancia por cualquiera de los medios de comunicación de la Red Nacional de Telecomunicaciones o vía de internet.

7.5.4 Debe generarse la información necesaria por corporación e instancia involucrada en el despacho del incidente.

7.5.5 Atención de violencia contra las mujeres niñas, niños, y adolescentes y personas en condición de vulnerabilidad.

Se deben establecer mecanismos en la línea 9-1-1 para atención inicial de violencia contra las mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas en condición de vulnerabilidad (tercera edad, por preferencia sexual, en situación de calle, por raza, etnia o clase, o cualquier otra característica que disminuya las capacidades de respuesta de la persona o grupo para hacer



frente o resistir los efectos de determinada situación o fenómeno social) brindando un servicio con perspectiva de género y enfoque basado en los derechos humanos.

Se debe ofrecer un servicio para atención de violencia contra las mujeres y niñas con perspectiva de género que sea sensible a la problemática que afrontan.

7.5.5.1 El CALLE debe operar con apoyo de mecanismos para el adelanto de la mujer locales, así como organizaciones públicas o de la sociedad civil, buscando la formalización de las acciones en el marco de convenios suscritos entre la entidad y las diferentes organizaciones para dar atención a mujeres y a personas víctimas de violencia, brindando cuando sea necesaria la contención a la víctima telefónicamente y derivando la llamada posteriormente, a la atención de la emergencia con especialistas para apoyo psicológico, legal y atención médica.

7.5.5.2 La totalidad de operadores 9-1-1, despachadores 9-1-1 y supervisores del CALLE deben tomar la capacitación tanto la brindada por el Instituto Nacional de las Mujeres, como por otras dependencias u organizaciones, para contar con habilidades de sensibilización y herramientas de contención para mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas víctimas de violencia que reporten la situación por la línea 9-1-1.

7.5.5.3 El personal del CALLE o personal de seguridad pública que brinde atención directamente a las personas usuarias que hayan sido objeto de cualquier conducta que pueda constituir un delito, debe brindarles la información necesaria para acudir a las instancias que correspondan para recibir asesoría jurídica o acceder a la restitución de los derechos que, como víctima o persona ofendida, puedan tener.

7.6 Guía para monitoristas

7.6.1 Si el personal encargado de monitorear observa algún incidente, debe informar de inmediato a través del canal o grupo de radiocomunicación, por medio telefónico o vía texto por medio del CAD designado para tal fin, debiendo tener al menos los siguientes datos básicos:

I. ¿Qué ocurre?

II. ¿Dónde ocurre?

III. ¿A quién o a quiénes les ocurre?

7.6.2 Una vez realizado lo anterior el monitorista o el área de despacho debe abrir un incidente en el sistema de recepción y despacho de emergencias, que permita el registro de los datos y seguimiento del evento.

7.6.3 Cuando un evento es reportado por otros medios al CALLE el área de despacho y monitoreo deben recibir la ventana de incidente.

7.6.4 El área de monitoreo debe iniciar el seguimiento y vigilancia de los puntos de monitoreo cercanos al incidente de acuerdo al protocolo de cada incidente.



7.7 Lineamientos de transferencia y divulgación

7.7.1 La información grabada de incidentes podrá entregarse únicamente a las autoridades competentes, con el fin de contribuir a investigaciones o perseguir delitos previa solicitud oficial o en su caso previa autorización del responsable asignado para estos casos.

7.7.2 Las grabaciones de los sistemas de video vigilancia deben ser de carácter confidencial y reservado, por lo que no podrán ser entregados a particulares.

7.7.3 Diseño de la base de datos de la información generada en los CALLE

La información que se recaba durante la atención de las emergencias y que se registra en las bases de datos de los CALLE debe proveer al Sistema Nacional de Información y en particular a la Base de Datos Nacional de los Servicios de Emergencia 9-1-1. Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia deben cumplir periódicamente con el envío de la información registrada en sus bases de datos, de conformidad con los criterios y especificaciones que establezca el Centro Nacional de Información. Para recabar información relevante que sea útil para el diseño de estrategias de combate a la delincuencia, control y prevención de incidencias de tipo médico, análisis de inteligencia y suministro de evidencia a las instituciones de procuración de justicia en el marco del Nuevo Sistema de Justicia Penal, los sistemas de despacho asistido por computadora (CAD) en los CALLE deben recabar al menos los siguientes datos:

Tabla 3-Estructura básica de sistema CAD de los CALLE

#	Nombre del campo	Descripción
1	Id Interno	Identificador interno único del registro en la base de datos.
2	Folio del incidente	Identificador único que el sistema asigna al incidente al tomar la llamada de emergencia.
3	Entidad federativa	Identificador de la entidad.
4	Municipio	Identificador del municipio.
5	Centro de atención	Identificador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE).



6	Turno operador	Turno del operador que atiende la llamada.
7	Operador	Identificador del operador que atendió la llamada de emergencia.
8	Modo de recepción	Identificador del medio de origen: teléfono fijo, teléfono móvil, teléfono caseta, App, redes sociales, SMS, correo electrónico, botón de auxilio, lector de placas etc.
9	Fecha y hora de recepción	Fecha y hora en que se da inicio a la atención de la llamada y se registra el incidente en el CAD.
10	Teléfono	Número de teléfono a 10 dígitos del cual se origina la llamada de emergencia.
11	Código de Incidente	Código del incidente.
12	Condición de la persona	Paciente que arriba vivo o muerto al hospital.
13	Persona con RCP en traslado	Paciente que recibe reanimación cardiopulmonar en traslado (RCP, indicador internacional).
14	Calle	Nombre de la calle.
15	Número exterior	Número exterior.
16	Número interior	Número interior.
17	Colonia	Nombre de la colonia.
18	Ciudad/Localidad	Nombre de la localidad.
19	Código Postal	Código postal.



20	Sector	Clave, cuadrante o nombre del sector, área o territorio donde se registra el incidente.
21	Longitud	Coordenada.
22	Latitud	Coordenada.
23	Fecha y hora de canalización	Fecha y hora en que se transmite la información básica al despachador.
24	Corporación	Identificador de la corporación que recibe la solicitud de atención del incidente.
25	Identificador prioridad	Prioridad alta, media o baja.
26	Identificador de prioridad del despacho médico	Prioridad rojo, amarillo o verde.
27	Despachador	Identificador del despachador que intervino en el envío de la(s) unidad(es) de emergencia.
28	Unidad de atención	Identificador de la unidad de la corporación que atiende el incidente.
29	Tipo de ambulancia	Identificador de la(s) ambulancia(s) de la corporación médica que atiende(n) el incidente (Básica, Urgencias avanzadas o Terapia intensiva).
30	Fecha y hora de despacho	Fecha y hora en que se despacha(n) la(s) unidad(es) que atiende(n) el incidente.
31	Fecha y hora de arribo	Fecha y hora en que la(s) unidad(es) de la corporación arriba(n) al lugar.
32	Fecha y hora de ascenso del paciente en la ambulancia	Fecha y hora en que la persona asciende a la ambulancia en el lugar del incidente.
33	Fecha y hora de descenso del paciente de la ambulancia	Fecha y hora en que la persona desciende de la ambulancia en el hospital receptor.



34	Rol de la persona involucrada	Rol de la persona que se encuentra involucrada en el incidente de emergencia.
35	Nombre	Nombre de la persona que se encuentra involucrada en el incidente de emergencia.
36	Apellido Paterno	Apellido paterno de la persona que se encuentra involucrada en el incidente de emergencia.
37	Apellido Materno	Apellido materno de la persona que se encuentra involucrada en el incidente de emergencia.
38	Sexo	Sexo de quien se encuentra involucrado(a) en el incidente de emergencia
39	Edad	Edad de quien se encuentra involucrado(a) en el incidente de emergencia.
40	Nacionalidad	Identificador de la nacionalidad de quien se encuentra involucrado(a) en el incidente de emergencia.
41	Protocolo telefónico de atención médica	Identificador del protocolo telefónico de atención médica.
42	Vehículo(s) involucrado(s) en el incidente	Número de vehículos involucrados en el incidente.
43	Marca	Marca del vehículo.
44	Submarca	Nombre de submarca del vehículo.
45	Modelo	Modelo del vehículo.
46	Color	Color del vehículo.
47	Placa	Identificador de la clave que compone la placa del vehículo involucrado.
48	Alcohol	Presencia de Alcohol (SÍ/NO).



49	Droga	Presencia de Droga (SÍ/NO).
50	Tipo de droga	Identificador por tipo de droga involucrada en el incidente de emergencia.
51	Arma	Identificador por tipo de arma involucrada en el incidente de emergencia Presencia o no de arma (Catálogo: 1. Sin arma, 2. Arma punzo cortante, 3. Arma de fuego, 4. Objeto contundente, 5. Otro).
52	Fecha y hora de fin de llamada	Fecha y hora en que el operador cuelga la llamada con el usuario
53	Asistencia médica	Indicativo de que se asistió a la(s) víctima(s) en el lugar (SÍ/NO).
54	Institución de recepción	Identificador de qué institución recibió a la persona.
55	Hospital de destino	Identificador del hospital que recibe a la persona.
56	Fecha y hora de cierre	Fecha y hora en que el despacho con información de la corporación, cierra el incidente.
57	Motivo de cierre	Identificador del motivo de cierre de quien atiende en sitio la llamada de emergencia.
58	Sexo	Sexo de la persona usuaria del servicio.
59	Edad	Edad de la persona usuaria del servicio.

Los campos que involucren arma, persona, domicilio, corporación y vehiculo podrán repetirse según corresponda el incidente. Para la referencia del domicilio, se deberán utilizar los catálogos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Los CALLE y las corporaciones que colaboran en ellos deben conformar su estadística de atención de incidentes de emergencia con base en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente, establecido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, documento realizado por el Centro Nacional de Información, con la finalidad de homologar los catálogos de incidentes a nivel nacional.

El Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia (CNIE) está conformado por tres categorías:



- 1) Tipo de emergencia.
- 2) Subtipo de emergencia e
- 3) Incidente;

Además de incluir siete tipos de familias diferentes de incidentes:

- 1) Médico.
- 2) Protección Civil.
- 3) Seguridad.
- 4) Servicios Públicos.
- 5) Asistencia.
- 6) Otros Servicios públicos y
- 7) Mal uso del servicio

De esta manera, con la finalidad de estandarizar la información proveniente de los CALLE, éstos utilizarán la nomenclatura establecida en el CNIE, la cual está compuesta por cinco dígitos para fines operativos y reportes estadísticos. De acuerdo con el tipo de incidente que el operador atiende, el sistema asignará un número que permitirá reconocer el tipo de atención de la llamada.

A continuación, se muestra un ejemplo de la asignación de nomenclatura:

Tipo	ID_TIP	Subtipo	ID_SUB	Incidente	ID_INC	ID_FINAL
Seguridad	3	Actos relacionados con el patrimonio	04	Robo a casa Habitación con Violencia	13	30413
Seguridad	3	Actos relacionados con el patrimonio	04	Robo a casa habitación sin violencia	14	30414

El primer dígito indicará el tipo de incidente al que pertenece la emergencia, el segundo y tercer dígito indicarán el subtipo en el que se encuentra incluida la emergencia y, finalmente, los dos últimos dígitos indicarán el incidente al que hace referencia la emergencia.

Para la implementación efectiva del CNIE los CAD de cada uno de los CALLE tendrán que adecuar su sistema para obtener la nomenclatura anteriormente establecida y poder reportar al Centro Nacional de Información la estadística solicitada.

7.7.4 Las características y/o especificaciones para la integración de redes sociales a los sistemas de emergencias.



El reto del monitoreo de redes sociales para el reconocimiento de una emergencia radica tanto en la gestión de una gran cantidad de información como en la identificación de aquella que es útil. Así, una de las grandes ventajas de las redes sociales que es su capacidad para el manejo de metadatos (fotografías, video, entre otros), implica un gran reto para el cual los CALLE del país deben estar preparados, principalmente en dos vertientes:

7.7.4.1 Como un canal de comunicación con la población en general.

7.7.4.1.1 Los CALLE deben contar con una cuenta en las redes sociales que determinen debiendo contener el prefijo "9-1-1" seguido del nombre del estado o municipio, así como el logotipo de acuerdo a lo establecido en el manual de identidad gráfica definido por SESNSP, descrito en el capítulo 10 de la presente de Norma Técnica.

7.7.4.1.2 Los CALLE podrán hacer uso de estas aplicaciones para difusión de información hacia la población en general.

7.7.4.1.3 Los CALLE deben contar con un analista dedicado al monitoreo y publicación de información en redes sociales.

7.7.4.1.4 La información a compartir debe estar validada por un responsable asignado para este propósito.

7.7.4.1.5 Los CALLE deben integrar dentro de sus estrategias de difusión, la utilización y buen uso del servicio mediante las redes sociales de las cuales hagan uso. Las redes sociales podrán utilizarse para la publicación de información en materia de concientización y uso correcto de los servicios del CALLE.

7.7.4.1.6 Podrán utilizarse para la publicación de advertencias o emergencias.

7.7.4.1.7 Podrá utilizarse para publicar información del sistema de notificación de menores de edad desaparecidos "Alerta Amber".

7.7.4.1.8 Toda publicación debe observar los términos establecidos en la Ley Estatal en materia de Protección de Datos Personales de la entidad a la que corresponda el CALLE.

7.7.4.2 Como una fuente de información de emergencias.

7.7.4.2.1 En caso de que se capturen emergencias a través de redes sociales, el analista de información debe contar con una terminal que le permita el monitoreo de incidentes reportados al CAD, permitiendo vincular información oficial del CAD con información de las redes sociales.

7.7.4.2.2 Para el caso en que una emergencia sea reportada en redes sociales sin estar reportada en el CAD, el analista de redes sociales debe realizar una investigación adicional que le permita identificar más de dos reportes del mismo incidente.

7.7.4.2.3 Si el analista considera que el incidente es procedente, debe informarlo al área de despacho, mediante el canal asignado para este propósito. Y debe registrar el incidente en el CAD.

7.7.4.2.4 No se podrán utilizar las redes sociales del CALLE 9-1-1 para difundir o reproducir mensajes ajenos a temas de Seguridad Pública, servicios salud, protección civil o servicios públicos.

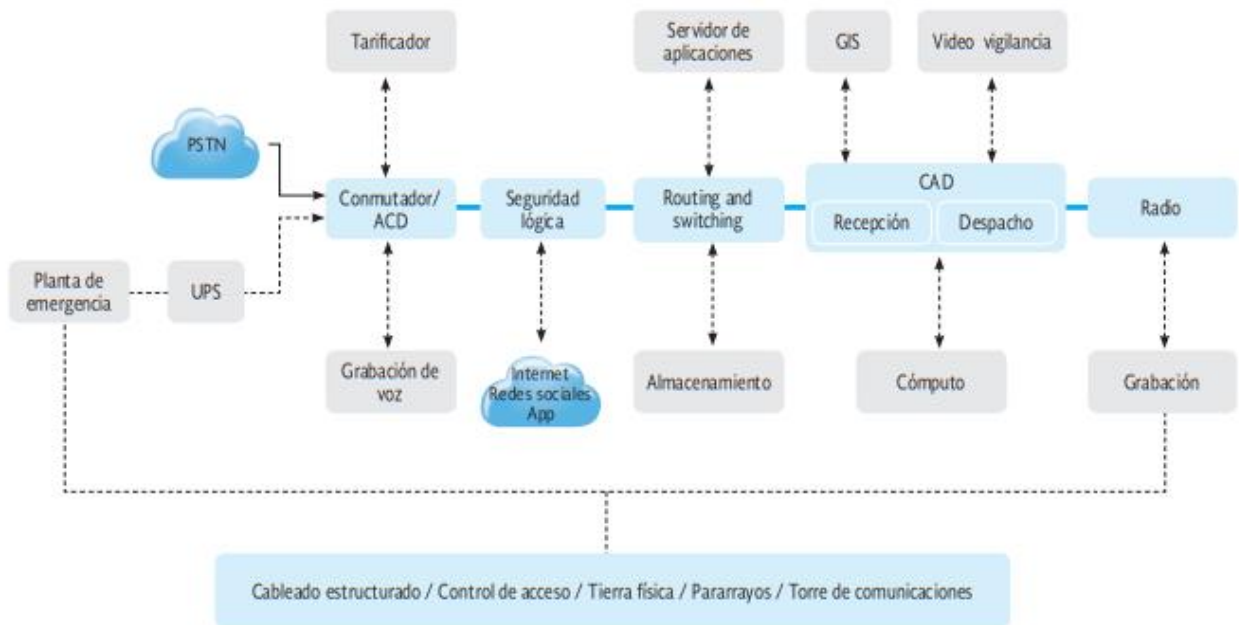


Figura 7 -Enlaces de RED



8. Indicadores de evaluación

Se establecen los siguientes indicadores de control básico para medir la efectividad de los CALLE, sobre los tiempos en el servicio de atención de llamadas de emergencia.

Los CALLE deben medir la operación del servicio de atención de llamadas de emergencias con base en los indicadores descritos en los numerales 8.1 al 8.14 de esta norma.

Otros tiempos que se deben medir son los siguientes:

- Tiempo de atención
- Tiempo de solución

8.1 Porcentaje de llamadas respondidas fuera del tiempo de respuesta establecido

Este indicador se refiere a la relación existente entre el total de llamadas recibidas que son efectivas y el conjunto de llamadas efectivas que se encuentran por arriba del tiempo promedio de atención de la persona usuaria medido en segundos. El promedio de duración de la llamada que hace referencia el indicador se encuentra determinado (13 minutos) para zonas urbanas.

Considerando que este fenómeno reduce la calidad del servicio otorgado al usuario, poniendo en riesgo la preservación de los bienes jurídicos tutelados por el Estado Mexicano, aumentando además la prioridad de la emergencia.

El objetivo de este indicador es detectar fallas en el procedimiento de atención de la llamada de emergencia. Esto se lograría mediante el reconocimiento de la proporción de llamadas que rebasan el tiempo estipulado como objetivo en la recepción, despacho y arribo al incidente de emergencias.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de llamadas fuera del tiempo establecido (duración de la llamada).	$Pz = a/N * 100$

Donde:

Pz = es el porcentaje de llamadas por encima del estándar establecido.

a= Es el número de llamadas recibidas en el mes, que su duración total sobrepasa los 13 minutos o 780 segundos establecido para zonas urbanas.

N= es el número total de llamadas recibidas en el CAD en un mes.

8.2 Porcentaje de llamadas respondidas

Este indicador refiere a la relación existente entre el total de llamadas recibidas que son efectivas y respondidas brindándole atención a la persona usuaria.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de llamadas respondidas.	$Pa = b/N * 100$

Donde:

Pa = es el porcentaje de llamadas respondidas.

b= Es el número de llamadas respondidas en el mes.

N= es el número total de llamadas recibidas en el CAD en un mes.



8.3 Promedio de tiempo de recepción de la llamada

Este indicador se refiere al tiempo transcurrido entre el primer contacto del operador 9-1-1 con la persona usuaria hasta que la información del incidente se turna a un despachador 9-1-1. Su objetivo es detectar si el promedio de tiempo en la atención de llamadas de emergencia está por encima del tiempo establecido (90 segundos).

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Promedio de tiempo de la recepción de llamada	$Pr=(b/N)$

Donde:

Pr= es el promedio de tiempo de la recepción de la llamada.

b= es el tiempo total de recepción de las llamadas entrantes en el mes (en minutos y segundos).

N= es el número de llamadas recibidas en el CAD en un mes.

8.4 Promedio de tiempo en el despacho de la llamada

Este indicador se refiere al promedio de tiempo a partir de la asignación del incidente a la corporación, hasta el despacho de la unidad correspondiente. Su objetivo es detectar si el promedio de tiempo en el despacho de la unidad, está por encima del tiempo establecido (90 segundos).

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Promedio de tiempo en el despacho de la llamada	$PI = c/Y$

Donde:

PI= es el promedio de tiempo en el despacho de la Unidad de apoyo.

c= es el tiempo total de llamadas recibidas en el mes partiendo del despacho hasta el arribo de la unidad.

Y= es el número de llamadas atendidas en el mes.

8.5 Promedio de tiempo de arribo

Este indicador se refiere al promedio de tiempo a partir del despacho de la unidad, hasta que la corporación, dependencia o institución llegue al lugar del incidente. Su objetivo es detectar si el promedio de tiempo en el arribo de la unidad, está por encima del tiempo establecido (10 minutos).

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Promedio de tiempo de arribo	$Pe = (t/Y)$

Donde:

Pe= es el promedio de tiempo de arribo.

t= es el tiempo total de atención de las llamadas recibidas en el mes.

Y= es el número total de llamadas atendidas en el mes.



8.6 Porcentaje de llamadas colgadas

Este indicador se determinará mediante la relación entre el total de llamadas que son respondidas por el operador 9-1-1 y el total de las llamadas recibidas por el conmutador que han sido contestadas pero que fueron colgadas.

Una proporción alta de llamadas que fueron colgadas por las personas usuarias, podrá implicar ineficiencia por parte del centro de emergencias para cumplir con la demanda de la población.

Tiene por objeto identificar las posibles áreas de oportunidad en la implementación del protocolo general de atención de llamada. Así como efectuar mejoras no solamente en la capacitación; sino también, en la determinación del número de personal disponible.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de llamadas colgadas	$Px = [(X-d) / X] * 100$

Donde:

Px= es el porcentaje de llamadas colgadas.

x= es el total de llamadas entrantes al conmutador en el mes.

d= llamadas respondidas por los operadores 9-1-1.

8.7 Porcentaje de llamadas en espera

Comprende la relación existente entre el total de llamadas entrantes y el conjunto de llamadas entrantes que se mantienen en línea, esperando ser atendidas por el operador.

Una alta proporción de llamadas en espera implicará que la demanda del servicio de la población es mayor a los recursos materiales y/o humanos con los que cuenta el CALLE. Considerando que este fenómeno reduce la calidad del servicio otorgado al usuario, ya que no se atiende de inmediato la solicitud de auxilio de la población.

Tiene por objeto determinar el porcentaje de llamadas en dicho estatus y simultáneamente ayudará a detectar áreas de oportunidad relacionadas con uso óptimo de personal, habilidades de los operadores, y pertinencia de la capacitación.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de llamadas en espera	$Pc = (e / N) * 100$

Donde:

Pc= es el porcentaje de llamadas en espera.

e= es el número de llamadas que el CAD se registró en espera durante el mes.

N= es el número total de llamadas recibidas en el CAD en un mes.

8.8 Porcentaje de incidentes clasificados correctamente

Es la relación existente entre el total de incidentes clasificados por el operador 9-1-1 y el conjunto de incidentes que fueron cerrados por el despachador 9-1-1 con el mismo tipo.



Tiene como objetivo medir las habilidades de las y los operadores en el reconocimiento adecuado de la emergencia y tener el número de incidentes clasificados correctamente.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de incidentes clasificados correctamente	$Py = (c / W) * 100$

Donde:

Py= es el porcentaje de incidentes clasificados correctamente.

c = es el total de incidentes clasificados por el operador 9-1-1 y el despachador 9-1-1 con el mismo tipo en el mes.

W= es el total de incidentes despachados en el mes.

8.9 Porcentaje de incidentes despachados

Este indicador mide la relación que existe entre el total de incidentes con registro de despacho y el conjunto de incidentes que fueron atendidos por las corporaciones (policía, bomberos, ambulancias, etc.), mediante el protocolo general de actuación.

Un bajo porcentaje de incidentes atendidos mostrará la falta de eficiencia por parte del área de despacho y pondrá en entredicho el grado de coordinación entre el CALLE y las corporaciones.

Tiene como objeto detectar áreas de oportunidad en el proceso de despacho.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de incidentes despachados	$Pd = (m / Z) * 100$

Donde:

Pd = es el porcentaje de incidentes despachados.

m = es el número de incidentes que cuentan con registro de despacho en el mes.

Z= es el total de incidentes reportados en el mes.

8.10 Porcentaje de incidentes atendidos

Este indicador mide la eficacia en la atención de los incidentes, al ser la relación entre el total de incidentes reportados en los servicios de emergencia y los incidentes que fueron atendidos.

Un bajo porcentaje de incidentes atendidos denotará baja eficiencia y eficacia en los servicios de emergencia proporcionados a la población.

Tiene como objetivo mostrar el cumplimiento global del servicio efectuado por parte de los CALLE.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de incidentes atendidos	$Pa = (T / Z) * 100$



Donde:

Pa= es el porcentaje de incidentes atendidos.

T= es el número total de incidentes atendidos en el mes.

Z= es el total de incidentes reportados en el mes.

8.11 Porcentaje de incidentes atendidos dentro del tiempo de respuesta establecido

Este indicador mide el tiempo transcurrido desde que el operador 9-1-1 contestó la llamada a la persona usuaria, hasta el momento que la unidad correspondiente, de acuerdo con el tipo de incidente, arribó al lugar señalado por la o el usuario.

Un bajo porcentaje denotará baja eficiencia y eficacia en los servicios de emergencia proporcionados a la población, al implicar una mala coordinación en los servicios para cumplir con su objetivo en el tiempo establecido.

Este indicador tiene como objeto conocer la proporción de incidentes reportados por las y los usuarios y que fueron atendidos dentro de los parámetros de tiempo promedio para la atención de la emergencia (13 minutos) para zonas urbanas.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de incidentes atendidos en el tiempo establecido	$Pt = (r / Z) * 100$

Donde:

Pt= es el porcentaje de incidentes atendidos en el tiempo establecido.

r= es el número de incidentes atendidos en el tiempo establecido en el mes.

Z= es el total de incidentes reportados en el mes.

8.12 Porcentaje de llamadas que cumplieron con los protocolos

Este indicador señala la proporción de llamadas atendidas durante las cuales los operadores del 9-1-1 siguieron los protocolos de atención adecuadamente.

Con este indicador se detectan inconsistencias en el proceso de atención que pueden tornar al servicio en deficiente y de baja calidad.

Tiene como objeto medir la calidad de la atención en los servicios de emergencia para atender u optimizar las prácticas que demuestren más eficiencia y calidad en el servicio.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de llamadas que cumplieron con los protocolos	$Pp = (q / Y) * 100$

Donde:

Pp= es el porcentaje de llamadas que cumplieron con los protocolos.



q= es el total de llamadas que en el mes cumplieron con los protocolos establecidos en la norma.

Y= es el total de llamadas que fueron atendidas en el mes.

8.13 Porcentaje de incidentes despachados que no son emergencia

Indica el porcentaje de incidentes despachados que no son emergencia; es decir, incidentes que recibieron el tratamiento de emergencias y no lo eran.

Dentro de las razones por las cuales un incidente despachado no es emergencia se pueden señalar una incorrecta clasificación del incidente y una llamada de broma que no fue identificada.

Tiene como objetivo señalar posibles deficiencias en el proceso de los CALLE.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de incidentes despachados que no son emergencia	$Pe = (G / W) * 100$

Donde:

Pe= es el porcentaje de incidentes despachados que no son emergencia.

G= es el total de Incidentes que fueron atendidos en el mes y que no eran emergencias.

W= es el total de incidentes despachados en el mes.

8.14 Porcentaje de incidentes con folio no cerrado

Este indicador señala la proporción de incidentes que fueron atendidos y que no fueron cerrados, incidentes donde no se hizo un correcto seguimiento de los protocolos al omitir el cierre del folio.

Un factor a considerar en la calidad y seguimiento de los protocolos de atención es el cierre del incidente, una alta proporción de folios no cerrados señalan falta de cumplimiento en los protocolos e impide un correcto seguimiento de las emergencias o llamadas recibidas en los CALLE. Además de comprometer el análisis posterior del desempeño del centro.

Tiene como objetivo señalar la falta de seguimiento adecuado a los protocolos.

Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de incidentes con folio no cerrado	$Pf = (f / I) * 100$

Donde:

Pf= es el porcentaje de incidentes con folio no cerrado.

f= es el número de incidentes con folio no cerrado en el mes correspondiente.

I = es el número total de incidentes registrados y con folio generado en el mes correspondiente.

8.15 Porcentaje de llamadas abandonadas

Comprende la relación que existe entre el total de llamadas entrantes en el CAD, el PBX y el conjunto de llamadas que son atendidas por el operador.



Una alta proporción de llamadas que NO se logran contestar implica que la demanda del servicio de la población es mayor a los recursos materiales y/o humanos con los que cuenta el CALLE, afectando directamente la opinión y satisfacción que se tiene del servicio. Calculándose a través de la siguiente ecuación:

Indicador	Algoritmo de cálculo
Porcentaje de llamadas abandonadas	$Pa = (a/V) * 100$

Donde:

Pa: Porcentaje de llamadas abandonadas.

a: Es el número total de llamadas que el CAD y el PBX registraron como abandonadas en el mes.

V: Es el número total de llamadas recibidas en el CAD y el PBX en un mes.

8.16 Matriz de evaluación de cumplimiento del estándar.

Es el conjunto de indicadores que definen el estándar, y las métricas que permiten medir el cumplimiento de los CALLE. Dichos indicadores, se establecerán conforme al Apéndice G (Informativo).

8.17 Los CALLE considerarán la participación de la población y la comunidad de usuarios que sea necesaria en la evaluación, así como en la retroalimentación de los servicios que brinde.



9. Criterios para la coordinación institucional

9.1 Del apoyo a la impartición de justicia.

9.1.1 La actuación de los CALLE se regirá por los principios generales constitucionales en materia de Seguridad Pública de: legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto irrestricto a los derechos humanos.

9.1.2 La integración de la información de los CALLE debe estar disponible para la conformación de políticas públicas en materia de seguridad y de prevención del delito.

9.1.3 Los CALLE deben implementar protocolos efectivos de seguridad y resguardo de la información de las personas usuarias, a fin de que sus datos personales o sensibles recabados con motivo del servicio de emergencias, no sean transferidos o empleados con fines distintos a los de Seguridad Pública o la atención a las violencias.

9.1.4 La información que procesen y recolecten los CALLE podrá ser empleada para el esclarecimiento de hechos que sean objeto de investigación de carácter penal. La integración de la información que los CALLE realicen como resultado del servicio que brindan debe ser clara y completa; con el fin de que las autoridades investigadoras ministeriales puedan emplearla para establecer el lugar, tiempo y circunstancias de ejecución de hechos que puedan ser constitutivos de un delito.

9.1.5 Los CALLE deben coadyuvar con las autoridades e instituciones encargadas de la integración de bases de datos criminalísticos, facilitando los procedimientos de acceso a la información que posean.

9.1.6 Los CALLE deben estructurar bases de datos actualizadas y completas.

9.1.6.1 Los CALLE deben estructurar bases de datos actualizadas, completas de su personal y del equipo y la información a la que tienen acceso.

9.1.7 Siempre que la autoridad jurisdiccional lo solicite, los CALLE deben facilitar sin dilación, la información que, respecto al requerimiento concreto, éstos posean.

9.2 Del fomento a la prevención.

9.2.1 En sus actividades, los CALLE fomentarán el desarrollo de operaciones consistentes en prevenir la comisión de delitos, salvaguardar los derechos de las personas e instituciones, así como preservar el orden público.

9.2.1.1 Para fomentar la prevención, los CALLE aprovecharán los programas y estrategias que se implementen de manera coordinada entre los distintos órdenes de gobierno, así como de la tecnología con la que cuentan.

9.3 Del fomento de la coordinación interinstitucional para la atención de incidentes.

9.3.1 A fin de mejorar la provisión de servicios, maximizar los recursos y aumentar la efectividad en la reacción y atención de incidentes reportados a los CALLE, se debe preservar y fomentar la colaboración coordinada entre las distintas dependencias de Seguridad Pública, protección



civil, salud y las demás que puedan coadyuvar de forma efectiva en la atención de incidentes de emergencia.

9.3.2 Para determinar la necesidad y el grado de participación de las instituciones y/o corporaciones en la atención de incidentes, se establecerá un sistema que priorice la intervención de éstas, de acuerdo con el grado de riesgo que represente para el usuario, o bien para la comunidad que se encuentre en proximidad a dicha situación, conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente.

9.3.2.1 Prioridad Baja: son eventos que no representan una emergencia. Son aquellos en los que únicamente se recaba la información correspondiente para turnarla a la institución y/o corporaciones competentes.

9.3.2.2 Prioridad Media: son aquellos incidentes que están en grado de tentativa, o que, aunque estén ocurriendo, no representan riesgos de mayores daños o lesiones; en éstos no se requiere del despacho inminente, o reacción inmediata por parte de algún servicio de seguridad, protección civil o salud. La información se canaliza a la institución y/o corporación correspondiente, a fin de que esta determine el proceso de atención que le sea aplicable.

9.3.2.3 Prioridad Alta: son aquellos incidentes cuya gravedad, nivel de violencia, naturaleza médica, que genera inseguridad en la población, o riesgo de salud para la misma, requiere de la reacción inmediata de instituciones y/o corporaciones. La canalización de la información es apremiante, a fin de lograr la coordinación necesaria para su efectiva atención.

9.3.2.4 Los CALLES deben contar con operadores capacitados para brindar primeros auxilios telefónicos en incidentes de tipo médico, de acuerdo con las disposiciones y protocolos que sean proporcionados por el SESNSP y/o validados por instituciones públicas o privadas del sector salud federal o de cada entidad federativa.

Cuando haya una instrucción proporcionada por el SESNSP tendrá preeminencia sobre la desarrollada localmente.

9.3.3 Los CALLE emprenderán las acciones necesarias para alcanzar convenios nacionales de coordinación interinstitucional formal, con las instituciones y/o corporaciones que puedan coadyuvar, o intervenir de forma efectiva, en la atención de los incidentes reportados.

9.3.4 En el orden federal, se establecerán los convenios nacionales de coordinación interinstitucionales con instancias de seguridad, justicia y las necesarias para coadyuvar, o intervenir de forma efectiva, en la atención de los incidentes reportados:

9.3.4.1 La Fiscalía General de la República.

9.3.4.2 La Secretaría de la Defensa Nacional.

9.3.4.3 La Secretaría de Marina.

9.3.4.4 La Guardia Nacional.

9.3.4.5 Las Instituciones de Salud del Sector Público.

9.3.4.6 La Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.



9.3.4.7 El Sistema Nacional de Protección Civil.

9.3.4.8 El Centro Nacional de Prevención de Desastres.

9.3.4.9 El Servicio Sismológico Nacional.

9.3.4.10 El Servicio Meteorológico Nacional.

9.3.4.11 El Sistema de Monitoreo Atmosférico.

9.3.4.12 Instituto Nacional de las Mujeres.

9.3.4.13 El Secretariado Ejecutivo para la Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.

9.3.4.14 La Procuraduría Federal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes.

9.3.4.15 Coordinación Nacional Antisecuestro.

9.3.4.16 Comisión Ejecutiva para Atención a Víctimas.

9.3.4.17 Ángeles Verdes.

9.3.4.18 Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM).

9.3.4.19 Caminos y Puentes Federales (CAPUFE).

9.3.4.20 Y las demás instituciones y/o corporaciones del orden federal, que puedan coadyuvar, o intervenir de forma efectiva, en la atención de los incidentes reportados.

9.3.5 En los órdenes locales, se establecerán los convenios de coordinación interinstitucionales formales; impulsando que se repliquen a nivel nacional, con:

9.3.5.1 Las Procuradurías Generales Justicia y Fiscalías.

9.3.5.2 Las Dependencias encargadas de la Seguridad Pública.

9.3.5.3 Las Dependencias encargadas del tránsito, vialidad y/o movilidad.

9.3.5.4 Los Heroicos Cuerpos de Bomberos.

9.3.5.5 La Policía Bancaria e Industrial y Policías Auxiliares.

9.3.5.6 Las Instituciones de Salud del Sector Público.

9.3.5.7 Los Sistemas de Protección Civil.

9.3.5.8 Y las demás instituciones y/o corporaciones públicas o privadas que, en el orden estatal, municipal o delegacional, puedan coadyuvar, o intervenir de forma efectiva, en la atención de los incidentes reportados.



9.3.6 En los órdenes federal y local, se establecerán los convenios de coordinación interinstitucionales formales, buscando que se repliquen a nivel nacional, con entes del sector privado que puedan coadyuvar, o intervenir de forma efectiva, en la atención de los incidentes reportados.

9.4 Coordinación de la eliminación de los números de emergencia no autorizados

El Centro Nacional de Información, como Unidad Administrativa del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, responsable de la operación del Sistema Nacional de Información de Seguridad Pública; coordinará la eliminación de los números de emergencia no autorizados, diferentes al número único armonizado 9-1-1.

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión faculta al Sistema Nacional de Seguridad Pública para implementar un número único armonizado a nivel nacional para los servicios de emergencia, bajo plataformas interoperable, debiendo contemplar mecanismo que permitan identificar y ubicar geográficamente la llamada y, en su caso, mensajes de texto de emergencias.



10. Manual de identidad gráfica del número único de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 (nueve-uno-uno)

El objetivo del Manual de Identidad Gráfica es establecer los parámetros básicos que guíen la imagen institucional que corresponde a la implementación del número único armonizado nacional 9-1-1, para homologar la imagen en instalaciones, vehículos, uniformes y medios de difusión permitiendo a la población identificar la línea de atención de emergencias 9-1-1 mediante una misma imagen en todo el país.

El Manual presenta el logo e imagen gráfica en esquemas de aplicaciones gráficas para diversos medios, materiales y superficies, asegurando la integración de las diferentes piezas de comunicación a partir de un formato uniforme y distintivo del Número Único Armonizado 9-1-1.

La utilización de la imagen institucional del Número Único Armonizado 9-1-1 y el uso adecuado de las aplicaciones con base en las especificaciones establecidas en el Manual de Identidad Gráfica es responsabilidad de las autoridades en los tres órdenes de gobierno. En este sentido se deben considerar lo siguiente:

- a) Garantizar la adopción de la imagen del 9-1-1 en las instituciones del gobierno estatal que participan en la atención de emergencias, lo que incluye a los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, así como aquellas instituciones públicas encargadas de proveer servicios de Seguridad Pública, médicos, de combate a incendios y de protección civil.
- b) Realizar las acciones necesarias a fin de garantizar que los gobiernos municipales y las instituciones que participan en la atención de emergencias, adopten la imagen institucional del 9-1-1 y presten sus servicios a través de esa línea única.
- c) Coordinar la adopción en las instancias y corporaciones privadas que prestan servicios de emergencia en la entidad, estableciendo los mecanismos para que adopten la imagen institucional en sus instalaciones y unidades de atención de emergencias.
- d) Realizar la divulgación de los contenidos gráficos para que las campañas y materiales de difusión usen el logo y se apeguen a las especificaciones establecidas en el Manual de Identidad Gráfica, buscando una mejor identificación del servicio en la población.
- e) Asegurar el uso de los recursos destinados a la utilización de la imagen institucional a partir de los lineamientos gráficos establecidos en el Manual de Identidad Gráfica, en cumplimiento a los compromisos de asignación de recursos convenidos en el marco del proceso de concertación de los Fondos y Subsidios Federales, donde se contemplaron los recursos de la aportación estatal necesarios para cumplir con este objetivo.

10.1 Logotipo del número único armonizado nacional 9-1-1

<https://www.gob.mx/911/documentos/manual-de-identidad-grafica-del-numero-unico-de-emergencias-9-1-1-88725>

En los buscadores se puede solicitar una búsqueda como “Manual de Identidad Gráfica del Número Único de Emergencias 9-1-1”



a) Atributos:

La identidad gráfica del Número Único de Emergencias 9-1-1 está compuesto por cuatro líneas básicas de fácil e inmediata identificación visual: tres botones con los números calados en blanco (semejantes a las teclas de un teléfono inteligente, una tableta, un teclado y los propios de un teléfono fijo) con un fondo de color rojo brillante que transmite un estado de alerta, atención y motivación a la acción. La pleca tricolor que hace alusión a los colores patrios; emergencias seguidas de íconos relacionados con la atención médica, la policía y los bomberos, en color rojo y azul.



Figura 8-Logotipo del número único armonizado nacional 9-1-1

b) Réticula y área de protección

La construcción de la identidad gráfica del Número Único de Emergencias 9-1-1 se basa en una retícula donde la distancia entre cada botón rojo nos da un espacio X, el cual, debe ser multiplicado por 5, estableciendo la distancia mínima de protección a considerar en cualquiera de sus utilizaciones, ya sea impreso y/o digital.

Es importante resaltar que ese espacio no debe ser invadido por ningún otro elemento que conforme la composición del gráfico a proyectar.





c) Colores

Para la correcta utilización de la identidad gráfica del Número Único de Emergencias 9-1-1, se detalla a continuación los colores utilizados en la misma y sus valores.



Pantone 200C
CMYK: 16 / 100 / 77 / 6
RGB: 195 / 0 / 47
Hexadecimal: #C3002F



Pantone 356C
CMYK: 95 / 24 / 100 / 11
RGB: 0 / 121 / 52
Hexadecimal: #007934



Black 80%
CMYK: 0 / 0 / 0 / 80
RGB: 88 / 88 / 87
Hexadecimal: #585757



Pantone 2768C
CMYK: 100 / 78 / 0 / 44
RGB: 0 / 45 / 106
Hexadecimal: #001f8f

El Manual de Identidad Gráfica del Número Único de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 (nueve-uno-uno), habrá de emplearse en el marco de la operación y administración del número único armonizado para la atención de emergencias a nivel nacional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 111 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; en el artículo 12 fracción Octava del Reglamento del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; en los artículos Trigésimo Segundo, Trigésimo Tercero y Trigésimo Cuarto de Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, así como en el Acuerdo 10/ XXXVII/14 del Consejo Nacional de Seguridad Pública. Dicho Manual está a su disposición en versión electrónica en el sitio:

<https://www.gob.mx/911/documentos/manual-de-identidad-grafica-del-numero-unico-de-emergencias-9-1-1-88725>

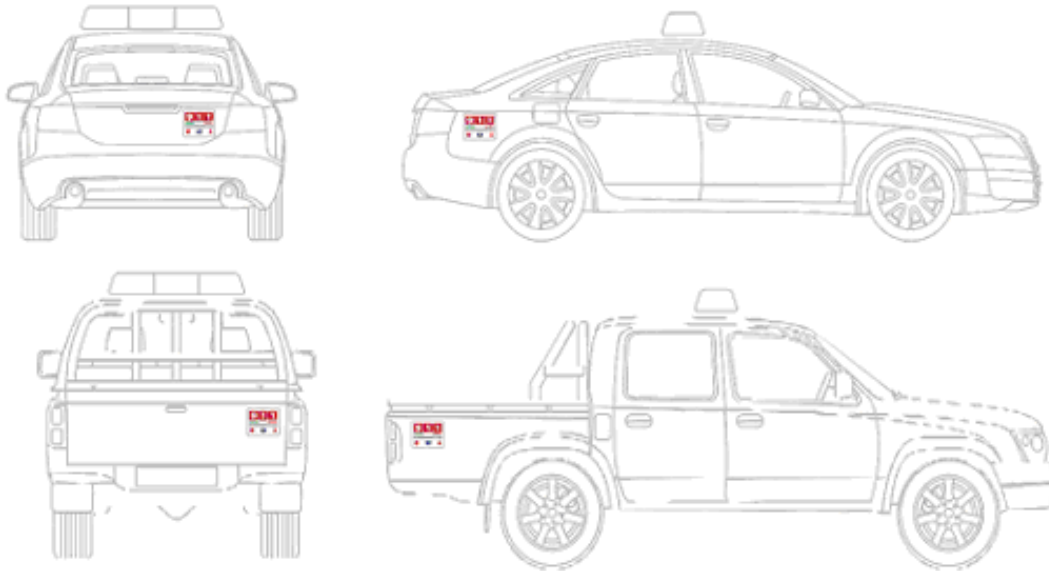
10.2 Usos

Se sugiere que todas las unidades móviles como patrullas, camiones del H. Cuerpo de Bomberos y ambulancias médicas porten el logotipo del Número Único de emergencias 9-1-1, tanto en la parte trasera como en los laterales de los vehículos.

Es importante la visibilidad del Número Único de Emergencias 9-1-1, por ello, el tamaño mínimo es de 16 x 20 cm, ya que este formato es legible a una distancia de hasta 20 metros.



10.2.1 Patrullas



10.2.2 Ambulancias



10.2.3 Camión de bomberos



Es obligatorio dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica del Número Único de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.



11. Vigilancia

Corresponde a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, a través del Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública vigilar el cumplimiento de la presente Norma Técnica, en el ámbito de sus atribuciones, así como sancionar el incumplimiento de sus disposiciones, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal para la Infraestructura de la Calidad y demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

12. Concordancia con normas internacionales

Esta Norma Técnica no es equivalente (NEQ) con ninguna Norma Internacional, por no existir una aplicable al momento de su elaboración.



**Apéndice A
(Informativo)**

“Método C-Erlang”

A.1 Método C-Erlang para determinación del número de personal

Metodología para la determinación para el número de operadores dentro de un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia	
Supuesto de llamadas totales al día	5,000
Supuesto de llamadas totales por hora	208
Supuesto de llamadas totales en hora pico	625
Tiempo total de atención de llamada (segundos)	90

Método C-Erlang (información con respecto al personal ocupado por hora)	
<u>((Llamadas máximas)x(duración de llamadas en segundos))</u>	
<u>((3600 seg/hora)x(0.5 eficiencia))=PERSONAL NECESARIO</u>	
seg/h	3600
Eficiencia	0.5
PERSONAL NECESARIO	10



Apéndice B (Informativo)

“Elementos para la construcción del CALLE”

B.1 SITE / casa de máquinas / subestación eléctrica: debe localizarse en un espacio mínimo de 24 m², donde se alojarán los servidores y sistemas electromecánicos de alimentación, bombeo hidrosanitario, voz, dato y energía, con voltaje regulado que asegure la correcta operación de los equipos. El acceso debe ser restringido.

B.2 Recepción y acceso controlado: debe contar con técnicas de aislamiento y acceso controlado mediante la implementación de arcos de seguridad a fin de garantizar la seguridad de los operadores, de la información y del edificio. Este lugar debe ser construido en un área mínima de 140 m² a espacio “abierto”, es decir, mediante el uso de cancelería que garantice las condiciones previamente descritas.

B.3 Este esquema podrá ajustarse proporcionalmente en función de la demanda del servicio.

B.4 Las instalaciones eléctricas, al igual que las hidráulicas, sanitarias, nodos de voz y datos, el CCTV, entre otros, deben formar parte de un proyecto ejecutivo que contemple las características del terreno en el que se proyecte la edificación del CALLE.

B.5 Tipología del Edificio: Los contenidos físicos que debe contener el proyecto, al momento de desarrollar el diseño conceptual del mismo se describen a continuación, sin embargo, se debe contemplar que para el desglose de cada componente es necesario precisar que la personalidad del edificio en su conjunto será resultado del análisis previo. Se hacen las consideraciones para que el proyecto contenga espacios funcionales, que se vea enriquecido con componentes de tecnología y equipamiento suficientes para que su operación sea eficiente.

B.5.1 Cimentación: Para desarrollar la cimentación, es necesario incorporar el estudio de mecánica de suelos y geotecnia, para determinar la capacidad de carga del terreno, las secciones estructurales necesarias y garantizar el adecuado refuerzo, cumpliendo con las medidas de seguridad que el edificio demanda.

Los materiales a utilizar, de acuerdo al procedimiento constructivo que se adopte, permiten la utilización de zapatas de concreto reforzado con acero estructural A-36 en las dimensiones que resulten de su análisis estructural. Igualmente se puede utilizar cimientos de mampostería de piedra braza asentada con mortero, cemento, arena en proporción 1:4, rematado con cadenas de desplante de concreto reforzado, para distribuir las cargas del edificio.

B.5.2 Estructura: La estructura propuesta para este tipo de edificios puede ser de tipo metálico con columnas y traveses de acero unidas mediante soldadura, que en su conjunto representarán el soporte al que se le adicionarán los demás elementos e instalaciones, así como los posteriores acabados.

Si el proyecto lo permite, la estructura del edificio puede construirse a partir de columnas, traveses, contra traveses y losas de concreto armado, reforzado con acero estructural, debiendo tener el concreto una resistencia mínima de 200 kg/cm², mientras que el acero debe ser del tipo estructural.



Durante la construcción de la estructura, particularmente al momento del colado de los elementos se deben hacer las preparaciones necesarias para canalizar todas las instalaciones que crucen por los mismos. Las losas pueden ser de vigueta-bovedilla en las secciones que el cálculo estructural lo determine.

Igualmente se deben observar las especificaciones generales de construcción y particulares del proyecto para que los ejes, líneas de trazo y nivelación se realicen conforme al proyecto; esto es para evitar que los muros y resto de los elementos de la estructura pierdan alineación, queden desplomados, desfasados o mal ejecutados.

B.5.3 Albañilería: Los trabajos de albañilería se conformarán de elementos pétreos, de alta durabilidad, como muros de concreto o tabique, que servirán de base para los aplanados finos de cemento-arena en proporción 1:4 para recibir los acabados finales, siendo estos elementos óptimos para el tipo de trabajo. Los elementos de albañilería que no formen parte de la estructura se les dará el mismo tratamiento para asegurar que la construcción quede completamente asegurada, se podrán utilizar elementos divisorios utilizando materiales prefabricados.

Para los espacios en los que se requiera refuerzo por cuestiones de seguridad, se utilizarán muros de concreto reforzado con acero estructural.

Las secciones de cada uno de los elementos será resultado del análisis estructural del edificio y lo especificado por el proyecto.

Los aplanados en general se harán con materiales de primera calidad, buscando dar con este precepto la intención arquitectónica para este tipo de obras, de carácter perdurable.

B.5.4 Acabados: El área sustantiva del edificio para el proyecto CALLE es la relativa a la atención y seguimiento de llamadas de emergencia. Esta área debe conformarse por un espacio visualmente abierto, libre de obstáculos, con pleno contacto visual con el videowall. Por tratarse de una instalación de seguridad, debe observar todos los mecanismos de protección que impida sea vulnerado.

Para ello se ha propuesto que el área cuente con sistemas de control suficientes. El área debe estar delimitada por una cancelería de aluminio y cristal que permita el contacto visual del área operativa, pero a su vez se mantenga restringido el acceso e interacción con ese personal. Para el área administrativa y de control operativo, los acabados serán similares a los utilizados en oficinas gubernamentales, es decir, la utilización de pisos de cerámica, muros divisorios de tablaroca, cancelas de aluminio-cristal, paneles de madera y plafones de tablaroca y/o "acustone" o similar en calidad, que permitan albergar las instalaciones.

En las áreas de sanitarios se utilizarán recubrimientos cerámicos en pisos, muros y todo elemento que esté en contacto con áreas húmedas.

En corredores y áreas generales de circulación debe colocarse piso cerámico de alta resistencia, mientras que para el área con alta concentración de nodos de comunicación se recomienda la utilización de pisos "flotados" que aseguren que todas las instalaciones permanezcan ocultas y protegidas. En las áreas de recepción y control se debe contar con el equipamiento suficiente para garantizar que los accesos al edificio sean altamente controlados, mediante técnicas de aislamiento y utilizando preferentemente arcos detectores de metales y elementos no permitidos.



B.5.5 Instalaciones eléctricas: Todos los alimentadores eléctricos deben estar protegidos por un sistema de tierras que aseguren la estabilidad de la red; debe contarse con voltaje regulado en las salidas, en especial las alimentadoras de los nodos de datos; para el resto de los contactos en área de oficinas debe incorporarse una tierra física en cada salida. El centro debe contar con una subestación eléctrica de la que se derive todo el sistema de distribución de energía; para protección del edificio, debe contar con un sistema de apartarrayos y en toda la instalación se colocarán luces de emergencia.

B.5.6 Instalación hidrosanitaria: Las líneas de alimentación hidráulica serán de cobre tipo M en los diámetros que indique el proyecto. Todas las salidas para los muebles sanitarios deben contar con una válvula angular, en cada módulo de servicios sanitarios se colocará a la entrada un cuadro de válvulas para asegurar el seccionamiento en caso de fuga.

La red hidráulica se alimentará mediante un sistema hidroneumático con la capacidad que resulte del cálculo hidráulico de la red y para garantizar que los equipos tengan presión suficiente de servicio.

La instalación sanitaria debe fabricarse con tubería de PVC, todas las conexiones serán de PVC reforzado y debidamente unidas a la tubería mediante adhesivo cementante.

Los registros deben construirse y ubicarse, de manera que pueda tener acceso en caso de requerirlo y se colocarán tapas de concreto, bien identificadas y señalando el tipo y flujo de las descargas.

B.5.7 Instalaciones especiales

B.5.7.1 Nodos de voz y datos

Toda la instalación debe estar estructurada a partir de los servidores que se ubicarán en el espacio que para el efecto se construya (SITE) Cableado estructurado UTP (Unshielded Twisted Pair - Par trenzado sin cubierta) de voz y datos en categoría 6. La instalación del cableado se realizará considerando la ductería instalada en el inmueble, así como los puntos de consolidación instalados. Todos los componentes del cableado estructurado son categoría 6.

B.5.8 Se instalarán cajas universales para montaje en pared color marfil, placa de pared (face plate) de cuando menos dos inserciones color marfil, (conector de audio analógico) jacks, cable UTP categoría 6 entre el panel de parcheo y el punto de consolidación, cable UTP categoría 6 entre el punto de consolidación y la salida del usuario, accesorios asociados color marfil, conforme sea necesario. El color del cableado categoría 6 puede ser gris u opcionalmente manejar hasta tres colores distintos para manejar servicios de datos, servicios de voz y servicios multifunción a los dos primeros.

B.5.9 Fachadas y obras exteriores

B.5.9.1 Carácter

Como todas las edificaciones destinadas al servicio público, la construcción debe presentar un carácter sólido en todos sus componentes, pero a su vez denotar el espíritu de transparencia y servicio a través de los materiales que lo conforman.

B.5.9.2 Materiales

Los materiales que se utilicen para los acabados exteriores deben ser preferentemente pétreos y de gran durabilidad, acompañados de grandes cancelos de aluminio anodizado natural con



crystal entintado. Para los pisos y obras exteriores se propone una serie de concreto estampado como distintivo separado por material contrastante para formar entrecalles.

B.5.9.3 Ambientación

Importante será la ambientación que se le dé al conjunto mediante elementos ornamentales, partiendo de una explanada con contenidos verdes y follajes, igualmente, la ubicación de árboles con fronda moderada contribuirá a balancear de manera moderada la integración de lo verde con el volumen edificado.

B.5.9.4 Volumetría

En el aspecto volumétrico, debe conformarse cada componente con líneas simples, austeras, pero integradas, para que a su vez distingan su función, siendo la visual lo más transparente y evitando en todo momento el concepto de “Bunker” o elementos cerrados o aislados.

B.5.9.5 Simetría

Si se opta por la integración volumétrica es importante observar que en su configuración prevalezca la simetría de componentes, buscando el equilibrio de formas y con disposición armónica.

B.5.9.6 Color

Como parte de la forma, la gama de tonalidades a ocupar en los acabados de las fachadas, será a base de materiales neutros. Independientemente de los colores que se elijan estos deben ser armónicos, para dar al edificio un carácter formal y equilibrado.



Apéndice C (Informativo)

“Código de comportamiento”

Características y/o especificaciones que deben observar el código de comportamiento durante los periodos de trabajo dentro del CALLE (código de acceso, vestimenta, incentivos, sanciones).

Protocolo de acceso al CALLE.

El acceso a los CALLE es restringido y se deberá hacer observando de manera básica lo siguiente:

1. Debe existir un punto de control, donde los individuos deben ser plenamente identificados a través de algún tipo de documento oficial vigente.
2. Debe existir un registro oficial de su ingreso, ya sea de forma digital (mediante algún software de control de visitas) o mediante un registro manual.
3. Debe registrarse la entrada de cualquier equipo tecnológico (teléfonos celulares, tabletas, computadoras portátiles), especificando sus características.
4. Posterior al registro del(os) equipo(s) tecnológico(s), deben colocarse dentro de un contenedor o espacio designado para ello, que tendrá que ser rigurosamente monitoreado por un guardia de seguridad. El o los equipo(s) debe (n) ser entregado a la salida a su propietario, tras el llenado del formato de salida.
5. Todo registro deberá contener el nombre de la persona que autoriza el acceso.
6. El acceso de visitante deberá ser mediante tarjetas de radio frecuencia, programadas solamente para las áreas no críticas.
7. El acceso a áreas críticas como sites de comunicaciones, áreas de recepción de llamadas, áreas de despacho, análisis de información o áreas de monitoreo; será únicamente acompañado de una persona autorizada por los CALLE y con permisos de acceso a dichas áreas.

Vestimenta.

Obligaciones:

- El personal podrá utilizar accesorios adicionales para protegerse del frío sin alterar los colores institucionales.
- El personal deberá mantener la ropa de trabajo y los zapatos limpios.
- La ropa de trabajo deberá usarse diario en los horarios de trabajo.
- En caso de finalizar la relación laboral, el personal deberá entregar la ropa de trabajo al responsable correspondiente, con la finalidad de evitar mal uso de la misma.

Prohibiciones:

- El personal no deberá usar el uniforme en sitios ajenos a las instalaciones de los CALLES, excepto en eventos oficiales que lo hagan necesario No se realizarán modificaciones a la ropa de trabajo.
- No se permitirá el uso de gorras, zapatos deportivos, sandalias y zapatillas.

Excepciones

- Se exceptuará el uso de la ropa de trabajo por motivos de fuerza mayor, comprobados y justificados.



Credenciales

1. La credencial de identificación es un documento personal de uso obligatorio e intransferible.
2. La credencial deberá ser portada de manera visible por todo el personal.
3. El personal que no porte su credencial no podrá ingresar a laborar.
4. En caso de finalizar la relación laboral, el personal deberá entregar su credencial institucional al área de Recursos Humanos correspondiente.
5. En caso de pérdida de la credencial se deberá presentar una denuncia ante las instancias correspondientes. El valor de la reposición correrá a cargo de la persona servidora pública.
6. Las credenciales otorgadas serán en apego a la normatividad de la Unidad administrativa correspondiente.

Incentivos

Se deben conformar mecanismos para otorgar incentivos (no necesariamente económicos) al personal del servicio de emergencias, además de aquéllos señalados en los lineamientos del Servicio de Carrera del Personal del Servicio de Emergencia 9-1-1 de la entidad.

Sanciones

Se entenderá como sanción a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye la falta a lo estipulado en el Reglamento Interno del CALLE. Las sanciones deben ser establecidas por cada CALLE. Serán objeto de sanción las siguientes acciones:

1. El operador 9-1-1 no atiende, captura o clasifica, adecuadamente la llamada de emergencia.
2. Si el despachador no canaliza adecuadamente la llamada de emergencia.
3. Si el operador 9-1-1 no respeta los protocolos e instrucciones de trabajo en la atención de la llamada de emergencia.
4. Si el supervisor y/o coordinador no auxilian al operador en una llamada de emergencia que lo requiere.
5. Si el supervisor y/o coordinador se niegan a atender directamente emergencias de los usuarios cuando sea requerido.
6. Si no se porta el uniforme conforme los requerimientos señalados.
7. Si el coordinador, supervisor, operador y/o despachador filtran información para otra finalidad que no sea la de atención a emergencias.
8. Si el personal de los CALLE se presenta a laborar bajo el influjo de alcohol o sustancias prohibidas.
9. Si el personal de los CALLE llega a laborar después de su hora de entrada señalada.
10. Si se captura información errónea sobre el incidente.
11. Si el personal duerme durante su jornada laboral.
12. Si el personal falta a lo establecido en el Reglamento Interno del CALLE.
13. Cualquier conducta del personal del CALLE de omisión en cuanto a la correcta atención de las llamadas de emergencia.



**Apéndice D
(Informativo)**

“Organograma y perfiles de soporte en el CALLE”

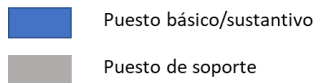
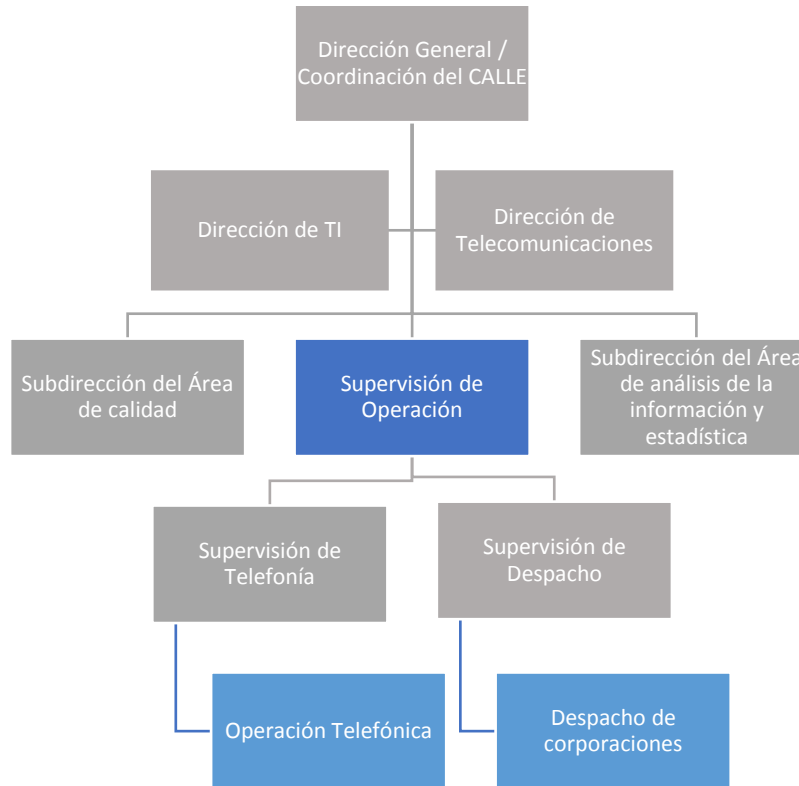


Figura D-1 Organograma del CALLE

Nota: Se ilustra solo para fines informativos, ya que los puestos de soporte dependen de las capacidades generales del CALLE.

D.1 Director general/ Coordinador general

- I. **Objetivo:** Proponer, planear y coadyuvar en las operaciones internas del Complejo de Seguridad orientadas a la realización de actividades y acciones en conjunto con las distintas corporaciones, Instituciones o dependencias establecidas en la entidad; así como con las organizaciones asistenciales y de protección civil, apoyándose para ello en sistemas informáticos, de radiocomunicaciones y de telecomunicaciones. Debido a su carácter vinculatorio, su figura dentro del organograma es fundamental.



II. Funciones:

- a. Establecer contacto permanente con los titulares de las corporaciones que tienen presencia en el CALLE con los tres órdenes de gobierno y sus dependencias.
- b. Coordinar las operaciones entre las corporaciones del área de Seguridad Pública de los tres órdenes de gobierno, a través de la Red Estatal de Comunicaciones.
- c. Monitorear el mantenimiento y el óptimo funcionamiento de la Red Estatal de Comunicaciones (voz, datos y radiocomunicación), así como vincularla con la Red Nacional de Telecomunicaciones.
- d. Coordinar tareas de planeación para el crecimiento y mejora del Servicio Telefónico de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 0-8-9, la infraestructura de las redes estatales de radiocomunicaciones y las redes locales de cómputo.
- e. Coordinar y supervisar los trabajos de la integración y manejo de las diferentes bases de datos que permitan la operación del C4 o equivalentes, del Servicio Telefónico de Atención a Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 0-8-9.
- f. Establecer contacto permanente con los titulares de las corporaciones que tienen presencia en el CALLE con los tres órdenes de gobierno y sus dependencias; y coordinar las operaciones entre las corporaciones del área de Seguridad Pública de los tres órdenes de gobierno, a través de la Red Estatal de Comunicaciones.

D. 2 Director del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia

- I. **Objetivo:** dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1, a través de los jefes de departamento asignados.

II. Funciones:

- a. Tener a cargo todos los CALLE (central y regionales) presentes en la entidad federativa.
- b. Coordinar acciones con los titulares de Seguridad Pública, de protección civil y salud, que ayuden a mejorar los protocolos de recepción de llamadas.
- c. Informar al coordinador operativo sobre la recepción de eventos de prioridad alta (vía electrónica o mediante APP de mensajería instantánea para teléfonos celulares), para la coordinación conjunta con el director del CALLE y el director de operaciones.
- d. Validar todos los manuales, instructivos y protocolos de operación del personal de atención de llamadas de emergencia.
- e. Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia que opere en la entidad al Código de Servicio Especial (CSE) 9-1-1.
- f. Verificar el enrutamiento del CSE 9-1-1, al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación.
- g. Llevar a cabo los convenios de colaboración con las instancias responsables de la atención de la emergencia.

D.3 Responsables de los Subcentros

- I. **Objetivo:** dirigir y supervisar el desempeño de todos los CALLE regionales, bajo los esquemas de operación avalados por el CALLE central.

II. Funciones:

- a. Supervisar al personal de operación y despacho.
- b. Asignación de horarios y supervisión del personal de operación y despacho.
- c. Impulsar la implementación de los protocolos de atención e instrucciones de trabajo homologados definidos por el Centro Nacional de Información.
- d. Proponer acciones de coordinación con las diferentes corporaciones y dependencias de la región de responsabilidad, que ayuden a la disminución de tiempos de respuesta.
- e. Informar al director operativo sobre incidentes de prioridad alta.



D.4 Jefe de departamento del 9-1-1

- I. **Objetivo:** dirigir y supervisar el desempeño de todos los CALLE. Tiene a su cargo el seguimiento de las funciones de los supervisores y operadores telefónicos de los diferentes turnos.
- II. **Funciones:**
 - a. Administrar de manera general la operación y buen funcionamiento del CALLE, relacionado a las llamadas de auxilio de la población.
 - b. Definir los procesos y logísticas referentes al buen funcionamiento del CALLE, dando seguimiento a las órdenes de atención giradas a las diferentes corporaciones de seguridad.
 - c. Vigilar el desarrollo de las actividades de los operadores.
 - d. Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno.
 - e. Mantener coordinación con las dependencias y unidades administrativas que corresponden para la ejecución de las actividades y programas que requieran de su intervención.
 - f. Rendir informe al director del CALLE mensualmente o cuando fuere requerido para ello, de las actividades desarrolladas por el área a su cargo.
 - g. Estar en contacto permanente con las corporaciones policiacas, de emergencias médicas, bomberos, protección civil e instituciones de procuración de justicia.
 - h. Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores.
 - i. Evaluar y autorizar la incorporación de personal a su área.
 - j. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos dentro de su área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento.
 - k. Verificar y, en su caso, tomar las medidas necesarias para mejorar los estándares de desempeño de las funciones operativos de su área.

D.5 Supervisor /Coordinador

- I. **Objetivo:** dirigir y supervisar la atención que los operadores brindan a los reportes de incidentes de emergencia y auxilio de la población, recibidos a través del 9-1-1, con la finalidad de brindar un buen servicio. Verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes de emergencia y auxilio hacia las corporaciones competentes para su atención oportuna.
- II. **Funciones:**
 - a. Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico.
 - b. Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes.
 - c. Brindar asesoría a los operadores en el transcurso de la llamada, para evitar que pierdan el control o en caso de que surjan dudas sobre cómo manejar la situación.
 - d. Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan.
 - e. Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes, reportes de auxilio o de hechos delictivos considerados de prioridad alta o peligrosidad.
 - f. Coordinar la actividad general de los operadores, elaborar programas de trabajo y cubrir las incidencias de los turnos conforme a la normatividad dispuesta.
 - g. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados.
 - h. Verificar que no existan asuntos del evento sin atender, antes de canalizar un incidente.
 - i. Cerrar incidentes de prioridad alta verificando que se cuente con información de todas las corporaciones involucradas.



- j. Elaborar protocolos para coordinar en tiempo real, la atención de eventos de prioridad alta entre el CALLE y el área de operaciones. Por ejemplo, emplear la función de conferencia telefónica entre operador, despachador y usuario. Dicho protocolo permite al despachador escuchar y coordinar al mismo tiempo las unidades en campo.
- k. Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo.
- l. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior.

D.6 Jefe de departamento de calidad del servicio

- I. **Objetivo:** verificar que se cumplan eficazmente los procesos dentro del CALLE.
- II. **Funciones:**
 - a. Validar la capacidad técnica-operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados.
 - b. Establecer los criterios necesarios para la aprobación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE.
 - c. Aprobación de la calificación del personal, así como el empleo de procedimientos específicos por área.
 - d. Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación.
 - e. Dar seguimiento al cumplimiento de los estándares de calidad y los tiempos de atención de llamadas de emergencia conforme se establece en el punto 9. Indicadores de evaluación de la presente Norma Técnica.

D.7 Jefe de departamento de análisis de la información y estadística

- I. **Objetivo:** coordinar, administrar y analizar la información solicitada por las corporaciones en la atención de las emergencias y auxilios reportados al CALLE.
- II. **Funciones:**
 - a. Recopilación de información sobre incidencia.
 - b. Planear, analizar y almacenar la documentación digital o impresa sobre las solicitudes de información de las diferentes áreas internas o externas.
 - c. Proporcionar la información requerida para la realización de operativos especiales a los directores y titulares de las diferentes corporaciones de Seguridad Pública.
 - d. Elaborar estadística de incidencia de la entidad federativa o municipio, que permita a los titulares la toma de decisiones en cuanto a esquemas de operación para la disminución de tiempos de respuesta del CALLE.
 - e. Acopiar la información generada durante la atención de la llamada y hasta el reporte de cierre de atención del incidente, con el fin de proporcionar los tiempos promedio para cada una de las etapas de atención:
 - 1. Tiempo de espera tiempo transcurrido desde el primer tono de marcación que se recibe en el CALLE hasta el momento en que un operador contesta la llamada.
 - 2. Recepción-Tiempo transcurrido entre el primer contacto operador 9-1-1 con la persona usuaria hasta que la información del incidente se turna a un despachador.
 - 3. Despacho-Tiempo transcurrido desde que el despachador conoce los datos de la emergencia hasta que los transfiere a una unidad o elemento para que acuda al lugar del incidente.
 - 4. Arribo-Tiempo transcurrido entre el despacho de la unidad y su llegada al lugar de la emergencia.
 - 5. Cierre-Tiempo transcurrido entre el arribo de la unidad al lugar del incidente hasta el CALLE recibe el reporte de que la atención ha concluido.



El registro de los tiempos promedios se debe realizar en dos planos:

- i. Por tipo de incidente de conformidad con el CNIE vigente (Médico, Protección Civil, Seguridad pública y Servicios Públicos).
- ii. Por tipo de corporación (aquella que brinda la atención a solicitud del CALLE).

D.8 Puesto de soporte. Supervisor de telefonía

I. Objetivo: dirigir y supervisar la atención que los operadores brindan a los reportes de incidentes de emergencia y auxilio de la población, recibidos a través del 9-1-1.

II. Funciones:

- a. Supervisar el desempeño de los operadores 9-1-1 en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico.
- b. Asesorar al personal a cargo para mejorar la atención de los incidentes.
- c. Supervisar el cumplimiento de los PROTOCOLOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO homologados establecidos por el SESNSP para la atención de incidentes.
- d. Informar inmediatamente al superior jerárquico respecto a incidentes, solicitudes de auxilio o hechos delictivos reportados, considerados de prioridad alta o peligrosidad.
- e. Coordinar la actividad general de los operadores, elaborar programas de trabajo y cubrir las incidencias de los turnos conforme a la normatividad vigente y aplicable.
- f. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados.
- g. Verificar que se registren correctamente en el CAD los datos básicos de los incidentes, antes de canalizar la información al área de despacho.
- h. Elaborar protocolos para coordinar en el momento requerido, la atención de eventos de prioridad alta con el área de despacho. Por ejemplo, emplear la función de conferencia telefónica entre operador, despachador y persona usuaria. Dicho protocolo permite al despachador escuchar y coordinar al mismo tiempo las unidades en campo.
- i. Elaborar y remitir a su superior inmediato, cuando suceda, un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo.
- j. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior.

D.9 Director de operaciones o despacho

I. Objetivo: dirigir y supervisar el desempeño de los despachadores de las corporaciones presentes dentro del CALLE de los diferentes turnos.

II. Funciones:

- a. Supervisar el desempeño de los despachadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico.
- b. Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para el despacho de incidentes.
- c. Supervisar que los procedimientos establecidos para el despacho de incidentes se cumplan.
- d. Coordinar la actividad general de los despachadores, elaborar programas de trabajo y cubrir las incidencias de los turnos conforme a la normatividad dispuesta.
- e. Registrar y controlar diariamente los incidentes reportados.
- f. Verificar que no existan asuntos del evento o incidentes sin atender, antes de cerrar un incidente.
- g. Elaborar y remitir semanalmente a su superior un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo.



- h. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior.
- i. Informar al coordinador operativo o en su caso al director de C4 o equivalentes, sobre eventos de prioridad alta por los medios que hayan sido asignados para su cumplimiento.

D.10 Coordinador operativo

- I. Objetivo: coordinar y supervisar el funcionamiento general del CALLE y las áreas que lo componen. Su presencia se encuentra en función del tamaño del centro y del volumen de llamadas que ingresen al mismo.
- II. Funciones:
 - a. Coordinar la atención y reportes de emergencias que se reciban en los CALLE.
 - b. Supervisar las tareas de concentración, revisión y análisis de información generada a través de los CALLE.
 - c. Coordinar con titulares de las diferentes corporaciones comisionadas al área de despacho la atención de eventos de prioridad alta, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias.
 - d. Supervisar y coordinar la óptima operación entre la dirección del CALLE con la dirección de despacho.
 - e. Supervisar el cumplimiento de las métricas de evaluación, así como documentos, manuales, instructivos y cualquier documento que se requiera para la operación del centro de emergencias.
 - f. Evaluar el desempeño de los responsables de los Subcentros, jefes de los diversos departamentos, supervisores, operadores y despachadores.

D.11 De las habilidades esenciales necesarias para el puesto de director general

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para gestionar emociones.
- III. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

D.11.1 De las características y requisitos mínimos para el puesto de director general.

- I. Experiencia en servicio público preferentemente.
- II. Experiencia en el área de emergencias.
- III. Conocimientos en materia de Seguridad Pública y políticas públicas.
- IV. Conocimiento sobre normatividades locales y federal.
- V. Conocimientos básicos en el manejo de reacciones psicológicas en situaciones de emergencia.
- VI. Conocimientos en temas de tecnología.
- VII. Conocimientos en administración de recursos.
- VIII. Aprobar los exámenes de control de confianza.
- IX. Conocimiento de los reglamentos y leyes que le competen.

D.11.2 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos deben considerarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de director general, las cuales están descritas en el "Manual de funciones y de operación de los CALLE" inciso 6.1.



D.12 Del perfil mínimo requerido para el puesto de coordinador de área estratégica de tecnología de la información

D.12.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I.** Debe contar con certificado de bachillerato, carrera técnica o su equivalente, o bien con licenciatura terminada o trunca (puede ser seguridad pública, derecho, trabajo social, psicología, asociada a ciencias sociales), etcétera.
- II.** Excelente ortografía y redacción.
- III.** Conocimientos generales de operación en sistemas informáticos.
- IV.** Eficiencia en el manejo del teclado.
- V.** Eficiencia en el manejo de software de procesamiento de datos.
- VI.** Conocimiento en administración de personal.
- VII.** Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.
- VIII.** Conocimientos de expresiones idiomáticas típicas o comunes del área de servicio.
- IX.** Conocimientos básicos y preferentemente con experiencia de campo en la aplicación de primeros auxilios.

D.12.2 De las habilidades mínimas para el puesto de coordinador de área estratégica de tecnología de la información.

- I.** Habilidad en resolución de problemas.
- II.** Habilidad para gestionar emociones.
- III.** Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

D.12.3 De las aptitudes esenciales necesarias para el puesto de coordinador de área estratégica de tecnología de la información.

- I.** Paciente.
- II.** Dinámico.
- III.** Empático.
- IV.** Liderazgo.
- V.** Actitud de servicio.
- VI.** Con iniciativa.
- VII.** Tolerancia a la frustración.
- VIII.** Facilidad para comunicación, verbal y escrita.
- IX.** Honradez.
- X.** Honestidad.

D.12.4 De las características y requisitos mínimos para el puesto de coordinador de área estratégica de tecnología de la información.

- I.** Experiencia en atención a la población.
- II.** Experiencia en el área de emergencias.
- III.** Conocimientos en materia de Seguridad Pública.
- IV.** Conocimiento sobre normatividades locales y federal.
- V.** Conocimiento de la responsabilidad de las corporaciones.
- VI.** Conocimiento en el manejo de eventos de prioridad alta.
- VII.** Conocimiento en el manejo de claves operativas.
- VIII.** Aprobar los exámenes de control de confianza.

D.12.5 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben considerarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto coordinador de área estratégica de tecnología de la información las cuales están descritas en el “Manual de funciones de operación de los CALLE”.



D.13 Del perfil mínimo requerido para el puesto de director del CALLE

D.13.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con licenciatura o ingeniería terminada en las áreas de derecho, administración, psicología, Seguridad Pública, salud, protección civil y tecnologías de la comunicación.
- II. Conocimiento en administración de personal.
- III. Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.
- IV. Conocimientos específicos en procesos de atención telefónica.

D.13.2 De las habilidades mínimas para el puesto de director del CALLE.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para gestionar emociones.
- III. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

D.13.3 De las aptitudes mínimas para el puesto de director del CALLE.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Liderazgo.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Tolerancia a la frustración.
- VIII. Honradez.
- IX. Honestidad.

D.13.4 De las características y requisitos mínimos para el puesto de director del CALLE.

- I. Experiencia en atención a la población.
- II. Experiencia en el área de emergencias.
- III. Conocimientos en materia de Seguridad Pública.
- IV. Conocimientos sobre normatividad locales y federal.
- V. Conocimiento en evaluación de calidad de servicio.
- VI. Aprobar los exámenes de control de confianza.

D.13.5 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben considerarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de director del CALLE, las cuales están descritas en el "Manual de funciones de operación de los CALLE" inciso 6.1.

D.14 Del perfil mínimo para el puesto de director de operaciones o despacho

D.14.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con licenciatura o ingeniería terminada en las áreas de Derecho, Administración, Psicología, Seguridad Pública, Salud y Tecnologías de la Comunicación.
- II. Conocimiento en administración de personal.
- III. Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.
- IV. Experiencia en mando operativo que debe acreditar.

D.14.2 De las habilidades mínimas para el puesto de director de operaciones o despacho.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para gestionar emociones.
- III. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.
- IV. Habilidad en manejo de eventos de prioridad alta.



D.14.3 De las aptitudes mínimas para el puesto de director de operaciones o despacho.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Liderazgo.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Tolerancia a la frustración.
- VIII. Honradez.
- IX. Honestidad.
- X. Capacidad de control

D.14.4 De las características y requisitos mínimos para el puesto de director de operaciones o despacho.

- I. Dominio en el uso de aparatos de radiofrecuencia y claves operativas.
- II. Experiencia en atención a la población.
- III. Experiencia en el área de emergencias.
- IV. Conocimiento en materia de Seguridad Pública.
- V. Conocimiento sobre normatividades locales y federal.
- VI. Aprobar los exámenes de control de confianza.

D.14.5 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben considerarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de director de operaciones o despacho, las cuales están descritas en el “Manual de funciones de operación de los CALLE” inciso 6.1.

D.15 Del perfil mínimo para el puesto de responsables de los Subcentros o centros regionales

D.15.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con licenciatura o ingeniería terminada en las áreas de derecho, administración, psicología y tecnologías de la comunicación.
- II. Conocimiento en administración de personal.
- III. Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.
- IV. Experiencia en mando operativo que debe acreditar.

D.15.2 De las habilidades mínimas para el puesto de responsable de los subcentros o centros regionales.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para gestionar emociones.
- III. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

D.15.3 De las aptitudes mínimas para el puesto de responsable de los subcentros o centros regionales.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Liderazgo.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Tolerancia a la frustración.
- VIII. Honradez.
- IX. Honestidad.



D.15.4 De las características y requisitos específicos básicos para el puesto de responsable de los subcentros o centros regionales.

- I. Experiencia en atención a la población.
- II. Experiencia en el área de emergencias.
- III. Conocimientos en materia de Seguridad Pública.
- IV. Conocimiento sobre normatividades locales y federal.
- V. Conocimiento geográfico de su área de responsabilidad.
- VI. Aprobar los exámenes de control de confianza.

D.15.5 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben aplicarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de responsables de los Subcentros, centros regionales, las cuales están descritas en el “Manual de funciones de operación de los CALLE” inciso 6.1.

D.16 Del perfil mínimo requerido para el puesto de jefe de departamento 9-1-1

D.16.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con licenciatura o ingeniería terminada en las áreas de derecho, administración, psicología y tecnologías de la comunicación.
- II. Conocimiento en administración de personal.
- III. Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.
- IV. Conocimiento de los procesos de atención telefónica de emergencias.

D.16.2 De las habilidades mínimas para el puesto de jefe de departamento 9-1-1.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para gestionar emociones.
- III. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

D.16.3 De las aptitudes mínimas para el puesto de jefe de departamento 9-1-1.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Liderazgo.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Tolerancia a la frustración.
- VIII. Honradez.
- IX. Honestidad.

D.16.4 De las características y requisitos específicos básicos para el puesto de jefe de departamento 9-1-1.

- I. Experiencia en atención a la población.
- II. Experiencia en el área de emergencias.
- III. Conocimientos en materia de Seguridad Pública.
- IV. Conocimiento sobre normatividades locales y federal.
- V. Conocimientos sobre atribuciones de las corporaciones para el despacho.
- VI. Aprobar los exámenes de control de confianza.

D.16.5 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben aplicarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de jefe de departamento 9-1-1, las cuales están descritas en el “Manual de funciones de operación de los CALLE” inciso 6.1.



D.17 Del perfil requerido para el puesto de jefe de departamento de calidad.

D.17.1 De la formación y experiencia profesional mínima.

- I. Contar con licenciatura o ingeniería terminada relacionada con el área de estadística, derecho, administración, psicología y tecnologías de la comunicación.
- II. Conocimiento en administración de personal.
- III. Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.
- IV. Conocimiento sobre canalización de emergencias.

D.17.2 De las habilidades mínimas para el puesto de jefe de departamento de calidad.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para controlar emociones.
- III. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.
- IV. Habilidad para transmitir conocimientos al personal de los CALLE.

D.17.3 De las aptitudes mínimas para el puesto de jefe de departamento de calidad.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Liderazgo.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Tolerancia a la frustración.
- VIII. Honradez.
- IX. Honestidad.

D.17.4 De las características y requisitos específicos básicos para el puesto de jefe de departamento de calidad.

- I. Experiencia en atención a la población.
- II. Experiencia en el área de emergencias.
- III. Conocimientos en materia de Seguridad Pública.
- IV. Conocimientos sobre normatividad locales y federal.
- V. Conocimiento sobre normas de calidad.
- VI. Conocimiento sobre metodologías de evaluación.
- VII. Aprobar los exámenes de control de confianza.

D.17.5 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben aplicarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de jefe de departamento de calidad las cuales están descritas en el "Manual de funciones de operación de los CALLE" inciso 6.1.

D.18 Del perfil requerido para el puesto de jefe de departamento de análisis de información

D.18.1 De la formación y experiencia profesional básica.

- I. Contar con licenciatura o ingeniería terminada relacionada con el área de estadística, derecho, administración, psicología y tecnologías de la comunicación.
- II. Conocimiento en administración de personal.
- III. Conocimiento en manejo de grupos de trabajo.
- IV. Experiencia en estadística y elaboración de reportes.



D.18.2 De las habilidades mínimas para el puesto de jefe de departamento de análisis de información.

- I. Habilidad en resolución de problemas.
- II. Habilidad para gestionar emociones.
- III. Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.
- IV. Habilidad de análisis de información.

D.18.3 De las aptitudes mínimas para el puesto de jefe de departamento de análisis de información.

- I. Paciente.
- II. Dinámico.
- III. Empático.
- IV. Liderazgo.
- V. Actitud de servicio.
- VI. Con iniciativa.
- VII. Tolerancia a la frustración.
- VIII. Honradez.
- IX. Honestidad.

D.18.4 De las características y requisitos específicos básicos para el puesto de jefe de departamento de análisis de información.

- I. Experiencia en atención a la población.
- II. Experiencia en el área de emergencias.
- III. Conocimientos en materia de Seguridad Pública.
- IV. Conocimientos sobre normatividad locales y federal.
- V. Conocimiento en la elaboración de mapas.
- VI. Conocimiento en manejo de cartografía.
- VII. Aprobar los exámenes de control de confianza.

D.18.5 En la aplicación de exámenes y verificación de requisitos, deben aplicarse los criterios específicos necesarios para las actividades del puesto de jefe de departamento de análisis de información, las cuales están descritas en el "Manual de funciones de operación de los CALLE" inciso 6.1.

D.19 Coordinación/Supervisión Operativa/ Coordinación regional

I. Objetivo: dirigir, coordinar y supervisar el funcionamiento operativo de las áreas de operación telefónica y de despacho que componen el CALLE, con la finalidad de brindar un servicio con contacto humano, atendiendo los protocolos homologados y la normatividad vigente y aplicable.

II. Funciones:

- a. Coordinar la atención de emergencias que se reciban en el CALLE, con la supervisión del desempeño de los operadores 9-1-1 en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico.
- b. Brindar asesoría a los operadores 9-1-1 en el transcurso de la llamada, para mantener el control de las mismas y/o apoyarlos en caso de dudas sobre el manejo de la situación.
- c. Informar inmediatamente al jefe superior inmediato respecto de incidentes, reportes de auxilio o de hechos delictivos considerados y clasificados como de prioridad alta o peligrosidad.



- d. Coordinar con titulares de las diferentes corporaciones, dependencias e Instituciones comisionadas al área de despacho, la atención de eventos de prioridad alta, así como asuntos relacionados con la atención de emergencias.
- e. Verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes de emergencia y auxilio hacia las corporaciones competentes para su atención oportuna.
- f. Supervisar las tareas de concentración, revisión y análisis de información generada a través del CALLE.
- g. Supervisar el cumplimiento de las métricas de evaluación, así como documentos, manuales, instructivos y cualquier documento que se requiera para la operación del CALLE.
- h. Proponer a su superior inmediato las medidas procedentes para la optimización del servicio o correctivas, según sea el caso, para la atención de incidentes.
- i. Supervisar que los procedimientos, protocolos e instrucciones de trabajo establecidos para la atención de incidentes se cumplan.

D.20 Puesto de soporte. Subdirección o supervisor del Área de calidad

I. Objetivo: dirigir y supervisar las evaluaciones de calidad de los operadores 9-1-1 y despachadores 9-1-1, tanto adscritos a los CALLE como de las corporaciones presentes dentro del CALLE de los diferentes turnos.

II. Funciones:

- a. Evaluar el desempeño de los operadores 9-1-1 y despachadores 9-1-1 de manera periódica.
- b. Proponer a su superior inmediato medidas de mejora del servicio con base en las evaluaciones y las necesidades de capacitación.
- c. Supervisar y/o realizar que los procedimientos establecidos para la evaluación periódica de operadores 9-1-1 y despachadores 9-1-1.
- d. Elaborar programas de trabajo y cronograma de evaluaciones del personal.
- e. Elaborar y remitir a su superior los reportes informativos que le sean solicitados. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior.
- f. Informar al superior jerárquico o en su caso al director del Complejo de Seguridad sobre los resultados de la evaluación del personal.

D.21 Puesto de soporte. Subdirección del Área de análisis de la información y estadística

I. Objetivo: coordinar, administrar y analizar la información solicitada por las corporaciones en la atención de las emergencias y auxilios reportados al CALLE.

II. Funciones:

- a. Recopilación de información sobre incidencia.
- b. Planear, analizar y almacenar la documentación digital o impresa sobre las solicitudes de información de las diferentes áreas internas o externas.
- c. Proporcionar la información requerida para la realización de operativos especiales a los directores y titulares de las diferentes corporaciones de Seguridad Pública.
- d. Elaborar estadística de incidencia de la entidad federativa o municipio, que permita a los titulares la toma de decisiones en cuanto a esquemas de operación para la disminución de tiempos de respuesta del CALLE.
- e. Acopiar la información generada durante la atención de la llamada y hasta el reporte de cierre de atención del incidente, con el fin de proporcionar los tiempos promedio para cada una de las etapas de atención:



1. Tiempo de espera- Tiempo transcurrido desde el primer tono de marcación que se recibe en el CALLE hasta el momento en que un operador contesta la llamada.
2. Recepción-Tiempo transcurrido entre el primer contacto del operador 9-1-1 con la persona usuaria hasta que la información del incidente se turna a un despachador.
3. Despacho-Tiempo transcurrido desde que el despachador 9-1-1 conoce los datos de la emergencia hasta que los transfiere a una unidad o elemento para que acuda al lugar del incidente.
4. Arribo-Tiempo transcurrido entre el despacho de la unidad y su llegada al lugar de la emergencia.
5. Cierre-Tiempo transcurrido entre el arribo de la unidad al lugar del incidente hasta el CALLE recibe el reporte de que la atención ha concluido.

El registro de los tiempos promedios se debe realizar en dos planos:

- i. Por tipo de incidente de conformidad con el CNIE vigente (Médico, Protección Civil, Seguridad pública y Servicios Públicos).
- ii. Por tipo de corporación (aquella que brinda la atención a solicitud del CALLE).

D.22 Puesto de soporte. Supervisor de despacho

I. Objetivo: dirigir y supervisar el desempeño de los despachadores 9-1-1 de las corporaciones presentes dentro del CALLE de los diferentes turnos.

II. Funciones:

- a. Supervisar el desempeño de los despachadores 9-1-1 en el inicio, transcurso y final del turno.
- b. Proponer a su superior inmediato medidas de mejora para el despacho de incidentes.
- c. Supervisar que los procedimientos establecidos para el despacho de incidentes se cumplan.
- d. Coordinar la actividad general de los despachadores 9-1-1, elaborar programas de trabajo y cubrir las incidencias de los turnos conforme a la normatividad dispuesta.
- e. Registrar y controlar diariamente los incidentes reportados.
- f. Verificar que no existan asuntos del incidente sin atender, antes de cerrar el folio.
- g. Elaborar y remitir a su superior los reportes informativos que le sean solicitados. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior.
- h. Informar al superior jerárquico o en su caso al director del Complejo de Seguridad, sobre eventos de prioridad alta por los medios que hayan sido recibidos/reportados.



**Apéndice E (Normativo)
“Clasificación de corporaciones por tipo de auxilio”**

Tipo	Corporación
Seguridad	Guardia Nacional
	Dirección de Vialidad y Tránsito estatal
	Dirección de Vialidad y Tránsito municipal
	Fiscalía General del Estado
	Procuraduría de Justicia del Estado
	Fiscalía General de la República
	Secretaría de la Defensa Nacional
	Secretaría de Marina
	La oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos (Custom and Border Protection)
	Centro Nacional de Inteligencia
	Centro de Reinserción Social
	Secretaría de Seguridad Pública del estado
	Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana
	Policía Bancaria e Industrial

Tipo	Corporación
Médicas	Secretaría de Salud
	Centro Regulador de Urgencias Médicas y ambulancias médicas
	Delegación de Cruz Roja Mexicana en la entidad
Protección Civil	Cuerpos de Bomberos
	Protección Civil de orden estatal y municipal
Servicios	Petróleos Mexicanos
	Comisión Federal de Electricidad
	Sistema de Aguas de orden estatal
	Camino y Puentes Federales (CAPUFE)
	Secretaría de Turismo (Ángeles verdes)
	Servicio de Administración Tributaria (SAT)
Asistencia	Organizaciones de la Sociedad Civil
	Instituto Nacional de Migración
	Instituto Nacional de las Mujeres e Institutos Estatales de las Mujeres o sus equivalentes
	Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM)
	Desarrollo Integral de la Familia (DIF)
	Secretariado Ejecutivo del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes.
	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
Procuraduría Federal de Protección al Ambiente	



Apéndice F (Informativo) Evaluación y Control de Confianza

F.1 El Modelo Nacional de Evaluación y Control de Confianza, aprobado en 2008 y ratificado en 2010, se dictan los criterios mínimos para la evaluación y control de confianza de los servidores públicos, dichos criterios fueron elaborados tomando en consideración recomendaciones propuestas por los centros de evaluación y control de confianza de, Secretaría de Gobernación, Secretaría de la Defensa Nacional, Secretaría de Marina, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Fiscalía General de la República, entre otras instancias.

F.2 De las características de permanencia del personal en los CALLE.

Se considerarán, como parte de los requisitos de permanencia para el personal del CALLE el análisis de los resultados que, de forma conjunta, arrojen los exámenes de confianza. La aplicación de controles de confianza se establecerá para el ingreso, permanencia y ascenso del personal; así como la formación continua y el perfeccionamiento de habilidades. Con este mecanismo se regulará el ingreso, selección, permanencia, promoción, remoción, separación, sanción y reconocimiento de los miembros, poniendo énfasis para detectar a quienes carecen de preparación suficiente.

El aspecto preponderante de estos requisitos de permanencia es el de prevención, encaminado a que, la persona servidora en función de cualquiera de las áreas del CALLE, podrá continuar en el desempeño del cargo, pero para ello debe satisfacer el cumplimiento de los requisitos previstos.

El personal del CALLE no adquiere permanencia en su cargo por el solo hecho de haber satisfecho los requisitos de ingreso y por el transcurso de tiempo, sino que depende de que aprueben permanente y periódicamente los exámenes de control de confianza, porque constituyen un mecanismo a través del cual el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, garantiza a la sociedad que los miembros del CALLE desempeñan el cargo conforme a los principios que rigen en la institución, dada la delicada tarea que tienen los agentes del CALLE para con la Seguridad Pública y a la vez previenen que se generen fuentes de corrupción al interior del sistema que sostiene la institución.

El objetivo principal de los procesos será comprobar que los miembros de los CALLE cumplen con los principios de legalidad, eficacia, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad y de respeto a los derechos humanos. Debido a que es obligación del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública garantizar a la sociedad que los CALLE conformen una institución capaz, profesional, eficaz y transparente, lo que sólo podrá conseguir si queda acreditado que sus integrantes son éticos, rectos, comprometidos y eficientes, a través de los procesos de evaluación de control de confianza.

Los procesos de evaluación de control de confianza serán obligatorios para ingresar y permanecer en la institución.

F.3 Directrices técnicas de aplicación

Los exámenes que conformarán al proceso de evaluación son los que la legislación establezca, indicándose como los básicos recomendados: evaluación médica, evaluación toxicológica, evaluación de aptitudes físicas, evaluación psicológica, evaluación del entorno social y situación patrimonial, evaluación poligráfica, evaluación del desempeño y las que establezca el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.



Los exámenes patrimoniales y de entorno social, psicométrico y psicológico, en el proceso de evaluación de control de confianza, tendrán como estricta finalidad obtener información necesaria y suficiente para calificar la capacidad, eficacia, profesionalismo, honradez e idoneidad de los miembros de los CALLE; a fin de no vulnerar los derechos a la igualdad y no discriminación, dignidad e intimidad, de las personas evaluadas.

F.4 Se destacan los siguientes propósitos de los exámenes de control de confianza, los cuales se incluyen como una guía para su conocimiento.

F.4.1 La Evaluación Psicológica.

Se aplicará para verificar características de personalidad como la estabilidad emocional, la capacidad de juicio, el proceso de pensamiento, el control y la regulación de impulsos, los factores y las consecuencias del consumo de drogas y alcohol, los recursos personales y las conductas psicopatológicas.

F.4.2 La evaluación de entorno social y situación patrimonial.

Constará de una visita domiciliaria para verificar la congruencia de la información proporcionada por los evaluados, los antecedentes y su situación patrimonial, así como cotejar posteriormente la documentación proporcionada por el evaluado.

F.4.3 Exámenes psicométricos.

Serán aplicados a fin de que éstos permitan arribar a datos objetivos una vez realizada la prueba. En el área laboral o trabajo, estos datos se obtendrán a través de uno o varios exámenes, para poder obtener un pronóstico del comportamiento y desempeño de la persona que ocupará el puesto de trabajo.

F.4.4 En los procesos de evaluación, los Centros de Control de Confianza de cada Entidad Federativa programará los lineamientos para determinar los lugares y las fechas en que los aspirantes o miembros de los CALLE deben presentarse para ser sometidos al proceso de evaluación correspondiente. Así como las características, términos, modalidades y periodicidad con que se practiquen los procesos de evaluación.

F.4.5 Los exámenes que conformarán al proceso de evaluación de confianza deben considerarse en forma conjunta, nunca separada.

F.4.6 Se someterá a estudio especial, la consideración de que, aquellas personas servidoras públicas de los CALLE que resulten no aptas para el ejercicio de sus actividades, sean separadas del puesto correspondiente.

F.4.7 Los resultados de la evaluación no guardarán ninguna relación con la imposición de sanciones, ni con responsabilidad civil o administrativa alguna.

F.4.8 Los exámenes de control de confianza se apegarán a la normatividad vigente en la materia.



**Apéndice G
(Informativo)**

“Matriz de evaluación”

Matriz de evaluación de cumplimiento del estándar (conjunto de indicadores que definen el estándar, y las métricas que permiten medir su cumplimiento).

Nombre	Método de cálculo	Sentido esperado	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Semaforización		
					Verde	Amarillo	Rojo
Porcentaje de llamadas fuera del tiempo establecido (duración de la llamada)	((Número de llamadas efectivas cuya duración fue mayor al tiempo establecido)/(Total de llamadas efectivas)) X100	Descendente	Porcentaje	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100
Porcentaje de llamadas respondidas	((Número de llamadas respondidas)/(Total de llamadas recibidas)) X100	Ascendente	Porcentaje	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100
Promedio de tiempo de recepción de la llamada	((Tiempo total de recepción de llamadas entrantes)/(Número de llamadas recibidas))	Descendente	Promedio	Mensual	≤90 seg	>90 seg y <120 seg	>120 seg
Promedio de tiempo en el despacho de la llamada	((Tiempo total de despacho de las llamadas atendidas en el mes)/(Total de llamadas entrantes))	Descendente	Promedio	Mensual	≤90 seg	>90 seg y <120 seg	>120 seg
Promedio de tiempo de arribo	((Tiempo total de atención de las llamadas recibidas)/(Número total de llamadas atendidas))	Descendente	Promedio	Mensual	≤10 min	>10 minutos y <15 min.	>15 minutos
Porcentaje de llamadas colgadas	((Total de llamadas entrantes al conmutador)-(Llamadas respondidas por los operadores 9-1-1)/Total de llamadas entrantes al conmutador)) X100	Descendente	Promedio	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100
Porcentaje de llamadas en espera	((Número de llamadas en espera)/(Total de llamadas entrantes))	Descendente	Porcentaje	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100



Nombre	Método de cálculo	Sentido esperado	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Semaforización		
					Verde	Amarillo	Rojo
Porcentaje de incidentes clasificados cados correctamente	$((\text{Número de incidentes clasificados correctamente}) / (\text{Total de incidentes despachados})) \times 100$	Ascendente	Porcentaje	Mensual	100 - 89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes despachados	$((\text{Número de incidentes despachados}) / (\text{Total de incidentes reportados})) \times 100$	Ascendente	Porcentaje	Mensual	100 - 89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes atendidos	$((\text{Número de incidentes atendidos}) / (\text{Total de incidentes reportados})) \times 100$	Ascendente	Porcentaje	Mensual	100 - 89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes atendidos en el tiempo establecido	$((\text{Número de incidentes atendidos en el tiempo establecido}) / (\text{Total de incidentes reportados})) \times 100$	Ascendente	Porcentaje	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de llamadas que cumplieron con los protocolos	$((\text{Número de llamadas que cumplieron con los protocolos establecidos}) / (\text{Total de llamadas atendidas})) \times 100$	Ascendente	Porcentaje	Mensual	100-89.9	89.9-70	69.9-0
Porcentaje de incidentes despachados que no son emergencia	$((\text{Número de incidentes despachados que no son emergencia}) / (\text{Total de incidentes despachados})) \times 100$	Descendente	Porcentaje	Mensual	69.9-0	89.9-70	100-89.9
Porcentaje de incidentes con folio no cerrado	$((\text{Número de incidentes con folio no cerrado}) / (\text{Total de incidentes con folio})) \times 100$	Descendente	Porcentaje	Mensual	69.9-0	89.9-70	100-89.9
Porcentaje de llamadas abandonadas	$((\text{Número de llamadas abandonadas}) / (\text{Total de llamadas entrantes})) \times 100$	Descendente	Porcentaje	Mensual	0-29.9	30-69.9	70-100



13. Bibliografía

- Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 2020.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1999, y sus reformas.
- Alvarado, D. J. (30 de abril de 2014). Iniciativa que reforma el artículo 130 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Gaceta Parlamentaria, págs. número 4012-V.
- Álvarez, C. L. (2012). Capítulo X. Seguridad y Emergencias. En C. L. Álvarez, Derecho de las telecomunicaciones (pág. 299 y 300). México, D.F.: Fundación para la Libertad de Expresión y Unidad de Posgrado de la Facultad de Derecho UNAM.
- American Call Center. (n.d.). Glosario. Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de <http://www.americancallcenter.com/downloads/GLOSARIO.pdf>
- Avellano, D. E. (23 de octubre de 2014). Iniciativa que reforma el artículo 130 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Gaceta Parlamentaria, págs. número 4140-III.
- Centro de Denuncia y Atención Ciudadana de la Procuraduría General de la República. (2012). Memoria documental. México, D.F.: Gobierno Federal.
- Centro de Investigación y Docencia Económica-Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2014). Evaluación específica al desempeño del Programa U002. México, Distrito Federal: CIDE-SEGOB.
- Comisión de Seguridad Pública de la LXII Legislatura de la Cámara de Diputados. (29 de abril de 2015). Dictamen a discusión de la Comisión de Seguridad Pública, con proyecto de decreto. Gaceta Parlamentaria. Anexo VIII, págs. 2, 3, 5 y 6.
- Comisión Federal de Telecomunicaciones. (1999). Informe de Labores de la Comisión Federal de Telecomunicaciones. Septiembre 1997-mayo 1999. México, D.F.: Gobierno Federal.
- Comisión Permanente de la LIX Legislatura. Segundo Receso del Primer Año de Ejercicio. (21 de junio de 2004). Propositiones. Diario de Debates. México, Distrito Federal: Cámara de Diputados.
- Daburon, B. (2010). El ordenador e internet. (V. Martínez, Ed.) Eni ediciones.
- Departamento de Informática y Automática. (septiembre de 2006). Redes privadas virtuales. (U. d. Salamanca, Ed.) Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de <http://reina.usal.es/biblio/files/fernandez2006redes.pdf>.
- Dirección General de Servicios de Cómputo, UNAM. (enero de 2010). Antispyware: Protegiéndote de los espías. (R. Soto Astorga, Ed.) Seguridad. Cultura de prevención para ti, 18. Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de http://revista.seguridad.unam.mx/sites/revista.seguridad.unam.mx/files/num_04_1.pdf
- Ejecutivo Federal. (1999). Iniciativa de Ley de Ingresos para la Federación para el año 2000. México, D.F.: Presidencia de la República.
- Filipo Rugels, V. H., Olarte, Cortés, W., y Cañón Zabaleta, B. (agosto de 2009). Fundamentos para el diseño de un circuito cerrado de televisión. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, XV (42), 46-50. Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84916714010>.
- Jiménez, D. M. (15 de julio de 2009). Proposición para alcanzar un punto de acuerdo en el que se exhorte al Secretario de Seguridad Pública a que instruya lo necesario con el propósito de asegurar que el Servicio Telefónico de Emergencia 9-1-1 tenga total cobertura en el territorio nacional. Sesión 11, del 15 de julio de 2009. 8. Dictámenes a



discusión. c) Puntos de acuerdo. México, Distrito Federal: Congreso de la Unión. Comisión Permanente.

- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de sujetos obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 2017.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de enero de 2009 y sus reformas.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014 y sus reformas.
- Madrid-Aris, M. (n.d.) University of Florida. Recuperado el 23 de septiembre de 2015, de http://bear.warrington.ufl.edu/centers/purc/DOCS/papers/sp_02.pdf
- Meneses, D. O. (2002). Iniciativa que adiciona un Capítulo IX al Título Decimotercero del Libro Segundo del Código Penal Federal, para sancionar conductas indebidas en contra de los sistemas de respuesta a llamadas telefónicas de emergencia. Diario de los Debates. Órgano Oficial de la Cámara de Diputados del Congreso de los EUM. Poder Legislativo Federal, LVIII Legislatura. Correspondiente al Primer Periodo de Sesiones Ordinarias del Tercer Año de Ejercicio (pág. 125). México, D.F.: Congreso de la Unión. Cámara de Diputados.
- National Institute of Standards and Technology. (diciembre de 2005). Guide to IPsec VPNs. Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de <http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-77/sp800-77.pdf>.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2012.
- Norma Oficial Mexicana NOM-002-SCT/2011, Listado de las sustancias y materiales peligrosos más usualmente transportados, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2012.
- Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEDE/ENER-2014, Requisitos de seguridad y eficiencia energética para transformadores de distribución, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de agosto de 2014.
- Norma Oficial Mexicana NOM-002-STPS-2010, Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2010.
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-SCFI-2014, Productos eléctricos-Especificaciones de seguridad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2015.
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil. - Colores, formas y símbolos a utilizar, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2011. Con sus correcciones y adiciones, hechas: el 31 de enero de 2012 y el 15 de julio de 2015, respectivamente.
- Norma Oficial Mexicana NOM-007-ENER-2014, Eficiencia energética para sistemas de alumbrado en edificios no residenciales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de agosto de 2014.
- Norma Oficial Mexicana NOM-007-SSA2-2016, Para la atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio, y de la persona recién nacida, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de abril de 2016.
- Norma Oficial Mexicana NOM-008-ENER-2001, Eficiencia energética en edificaciones, envoltorio de edificios no residenciales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de abril de 2001.
- Norma Oficial Mexicana NOM-008-SCFI-2002, Sistema General de Unidades de Medida, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de noviembre de 2002.
- Norma Oficial Mexicana NOM-013-STPS-1993. Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se generen radiaciones electromagnéticas no ionizantes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de diciembre de 1993.



- Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre de 2012.
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los centros de trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2008.
- Norma Oficial Mexicana NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de abril de 2011.
- Norma Oficial Mexicana NOM-022-STPS-1999, Electricidad estática en los centros de trabajo. Condiciones de seguridad e higiene, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 1999.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-STPS-2008, Condiciones de iluminación en los centros de trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2008.
- Norma Oficial Mexicana NOM-029-STPS-2011, Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2011.
- Norma Oficial Mexicana NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 2009.
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA2-1999, Para la atención a la salud del niño, Diario Oficial de la Federación, publicada el 9 de febrero de 2001.
- Norma Oficial Mexicana NOM-031-SSA3-2012, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social a adultos y adultos mayores en situación de riesgo y vulnerabilidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de septiembre de 2012.
- Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA2-2014, Para la vigilancia epidemiológica, promoción, prevención y control de las enfermedades transmitidas por vectores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2015.
- Norma Oficial Mexicana NOM-032-SSA3-2010, Asistencia social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2011.
- Norma Oficial Mexicana NOM-033-SSA2-2011, Para la vigilancia, prevención y control de la intoxicación por picadura de alacrán, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2011.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018.
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005, Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2009.
- Norma Oficial Mexicana NOM-051-ZOO-1995, Trato humanitario en la movilización de animales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de marzo de 1998.
- Norma Oficial Mexicana NOM-063-SCFI-2001, Productos eléctricos-Conductores-Requisitos de seguridad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de febrero de 2002.
- Norma Oficial Mexicana NOM-084-SCT1-2002, Telecomunicaciones-Radiocomunicación-Especificaciones técnicas de los equipos transmisores destinados al servicio móvil de radiocomunicación especializada de flotillas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de abril de 2003.



- Norma Oficial Mexicana NOM-088/1-SCT1-2002, Telecomunicaciones-Radiocomunicación-Equipos de microondas para sistemas del servicio fijo multicanal punto a punto y punto a multipunto-Parte I: radio acceso múltiple, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril de 2003.
- Norma Oficial Mexicana NOM-088/2-SCT1-2002, Telecomunicaciones-Radiocomunicación-Equipos de microondas para sistemas del servicio fijo multicanal punto a punto y punto a multipunto-Parte II: Transporte, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de abril de 2003.
- Norma Oficial Mexicana NOM-130-ECOL-2000, Protección ambiental-Sistemas de telecomunicaciones por red de fibra óptica-Especificaciones para la planeación, diseño, preparación del sitio, construcción, operación y mantenimiento, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de marzo de 2001.
- Norma Oficial Mexicana NOM-167-SSA1-1997, Para la prestación de servicios de asistencia social para menores y adultos mayores, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de noviembre de 1999.
- Norma Oficial Mexicana NOM-240-SSA1-2012, Instalación y operación de la tecnovigilancia, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de octubre de 2012.
-
- Ortwin, R. (2008). Risk Governance: coping with uncertainty in a complex world. Earthscan.
- Pérez, G. (agosto de 2001). Telemática: Un nuevo escenario para el transporte automotor. Serie recursos naturales e infraestructura (30). Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado el 23 de septiembre de 2015, de <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/9/7809/lc11593p-serie30.pdf>
- Pleno de la SCJN, Acción de Inconstitucionalidad 1/96, apartado considerativo: "CUARTO", Ponente: Mariano Azuela Güitrón, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo III, marzo de 1996, página 351, Novena Época, No. de Registro: 3534.
- Rodríguez, S. R. (17 de enero de 2007). Proposición con punto de acuerdo, a fin de que el número de atención telefónica para emergencias 066 se sustituya por el 9-1-1. Diario de los Debates. Órgano Oficial de la Cámara de Diputados del Congreso de los EUM. México, Distrito Federal: Cámara de Diputados. Crónica Parlamentaria.
- Salazar Argonza, J. (1 de diciembre de 2012). Dispositivos para el almacenamiento de grandes volúmenes de información "BIG DATA". Revista Digital Universitaria, 13(12), 30. Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num12/art123/art123.pdf>.
- Schulzrinne, Henning. (mayo de 2001). Columbia University. Recuperado el 23 de septiembre de 2015, de http://www.cs.columbia.edu/~hgs/teaching/ais/slides/2003/sip_long.pdf.
- Secretaría de Economía. (2015). Catálogo de Normas. Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de <http://www.economia.gob.mx/comunidad-negocios/competitividad-normatividad/normализacion/catalogo-mexicano-de-normas>.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (abril de 2011). Centro Nacional de Información. Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089. México, Distrito Federal.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2012). Informe de Actividades del Secretariado del Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública correspondiente al periodo diciembre 2011 a junio de 2012. México, Distrito Federal: Secretaría de Gobernación.
- Segunda Sala, Amparo en Revisión 409/2014, apartado considerativo: "26. QUINTO. - Estudio.", Ponente: Luis María Aguilar Morales, Gaceta del Semanario Judicial de la



Federación, Libro 19, junio de 2015, Tomo I, página 735, Décima Época, No. de Registro: 25652.

- Servicios de Formación Técnica de España. (enero de 2000). Fundamentos básicos de las telecomunicaciones. Recuperado el 24 de septiembre de 2015, de http://www.naser.cl/sitio/Down_Papers/Manual%20Basico%20Telefonia%20Tradiciona%20I.pdf
- Sistemas de radiocomunicaciones. (2015). En L. Ramón Ramírez. España: Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 23 de septiembre de 2015.
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (2006). Avances en Informática y Sistemas Computacionales (Vol. I). Villa Hermosa, Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Wayne, T. (2003). Sistemas de Comunicaciones Electrónicas (4ª ed.). (G. Trujano Mendoza, Ed.) Estado de México, México: Prentice Hall.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), Centro Nacional de Información, octubre de 2017.
- Modelo Nacional de Evaluación y Control de Confianza, Fundación Desarrollo Humano Sustentable, A.C., 29 de enero de 2015.
- Lineamientos de colaboración en materia de seguridad y justicia, Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicado el 21 de junio de 1996”.
- Manual de Identidad Gráfica del Número Único de Emergencia 9-1-1, expedido por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública de la Secretaría de Gobernación.
- Reglamento del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de octubre de 2009.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de marzo de 2014 y sus reformas.
- NENA Master Glossary of 9-1-1 Terminology NENA-ADM-000.23-2020
- https://cdn.ymaws.com/www.nena.org/resource/resmgr/standards/NENA-ADM-000.23-2020_FINAL_2.pdf
- <https://www.nena.org/page/Glossary>
- Recommended Generic Standards for E9-1-1 PSAP Intelligent Workstations