

Puntos de Respuesta a Emergencias y Seguridad

Edición América Latina

–Noviembre 2023–



Entender la organización y el funcionamiento de los Puntos de Respuesta a Emergencias y Seguridad en América Latina nunca ha sido tan fácil

eena
EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION



OEA Mas derechos para mas gente

2023

Mensaje de Bienvenida

Desde 2011, EENA viene publicando, de manera anual, su documento insignia: “PSAPs en Europa”. Esta publicación se ha convertido en el documento más esperado del sector de emergencias. A los efectos de brindar a las personas lectoras un panorama más amplio y extenso, el documento evolucionó para incorporar una visión global. De esta manera, por primera vez en 2016, EENA publicó **“PSAPS en el mundo”**. Esa publicación ya ha alcanzado su sexta edición. En ella participaron cuatro países (Canadá, Ecuador, Estados Unidos y México) y una provincia (Salta, Argentina) de las Américas.

A raíz del éxito, la relevancia y la utilidad de la publicación, y teniendo en cuenta la creación del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad en el marco del proceso de Reuniones de Ministros en Materia de Seguridad Pública y su Comunidad Virtual de apoyo Comunidad-SES, el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos (DSP/OEA) contactó a EENA para llevar a cabo una publicación piloto que se enfocara en los Centros de Atención de Llamadas o Punto de Respuesta de Seguridad Pública (PSAPs, en inglés) en América Latina.

De esta manera, la presente publicación piloto puede ser concebida como el resultado de una iniciativa conjunta entre el DSP/OEA y EENA para aumentar el número de países, provincias/estados/departamento y municipios participantes de la región latinoamericana, visibilizar y dar a conocer su existencia y brindar información sobre los modelos operativos y el funcionamiento básico de estos sistemas, más allá del ámbito directo y próximo de su accionar.

En comparación con la sexta edición de PSAPs Edición Global, esta publicación piloto incorpora a 6 nuevos países, 6 entidades federativas de México y un municipio de Colombia, y mantiene la participación de Ecuador, México y la provincia de Salta, Argentina.

En este mensaje de bienvenida queremos aprovechar la oportunidad para agradecer el trabajo, el esfuerzo y la disposición de todos los Sistemas de Emergencia y Seguridad de América Latina que nos acompañaron en este proceso, particularmente en el llenado y la revisión de los formularios. La información consignada en los formularios fue la materia prima que nos permitió elaborar la presente publicación piloto.

Luego de esta primera prueba piloto que hemos llevado a cabo conjuntamente entre el DPS/OEA y EENA, y ya familiarizados con el cuestionario y su proceso, esperamos que más Sistemas de la región latinoamericana y otros del Caribe se sumen a la publicación.

Que disfruten de su lectura.

Equipo DSP/OEA y Equipo EENA

Aviso Legal y Derechos de Autor

Este documento fue elaborado por el Departamento de Seguridad Pública de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (SG/OEA) sobre la base del cuestionario diseñado por EENA y utilizado en la publicación: PSAPs Edición Global, y revisado por los miembros del equipo de EENA.

Los contenidos expresados en este documento se presentan exclusivamente para fines informativos y no representan la opinión o posición oficial alguna de EENA, la Organización de los Estados Americanos (OEA), su Secretaría General o sus Estados Miembros.

Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObras Derivadas (CG-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo a la SG/OEA y EENA. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de esta obra que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con el Reglamento de Arbitraje vigente de e la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI). El uso del nombre de la SG/OEA y EENA para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logo de la Organización de los Estados Americanos (OEA) y EENA, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional. Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

OAS Cataloging-in-Publication Data

Organization of American States. Secretariat for Multidimensional Security. Department of Public Security. Puntos de repuesta de Seguridad Publica: Edición America Latina: septiembre 2023 [Elaborado por el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos en colaboración con el European Emergency Number Association].

p.; cm. (OAS. Documentos oficiales; OEA/Ser.D/XXV.34)

ISBN 978-0-8270-7696-9

1. Public Safety--America. 2. Emergency communication systems--America. 3. Telephone--Emergency reporting systems. I. Title. II. Grupo Técnico Subsidiario sobre los Sistemas de Emergencia y Seguridad III. European Emergency Number Association (EENA). IV. Series

OEA/Ser.D.XXV.34

Autores y agradecimientos

Última actualización 11 marzo 2024.

Acerca de EENA

EENA, European Emergency Number Association, es una organización no gubernamental con la misión de contribuir a mejorar la seguridad de las personas.

En la actualidad, la comunidad EENA incluye a más de 1500 representantes de los servicios de emergencia provenientes de más 80 países de todo el mundo. También forman parte de la asociación más de 100 organizaciones privadas del sector. Igualmente, cuenta con el apoyo de más de 100 investigadores y 200 miembros del Parlamento Europeo.

EENA ofrece una plataforma para todos aquellos involucrados en el sector de la seguridad pública, y brinda un espacio para la colaboración y el aprendizaje.

Acerca de la OEA

La Organización de los Estados Americanos (OEA) es el principal foro político de la región, que reúne a todas las naciones independientes del hemisferio occidental para promover conjuntamente la democracia, fortalecer los derechos humanos, fomentar la paz, la seguridad y la cooperación y avanzar en el logro de intereses comunes. Desde su origen, la OEA ha tenido el objetivo principal de prevenir conflictos y proporcionar estabilidad política, inclusión social y prosperidad en la región a través del diálogo y acciones colectivas como la cooperación y la mediación.

Agradecimientos

Puntualmente quisiéramos agradecer la colaboración de las siguientes personas e instituciones a nivel nacional, intermedio y local:

NIVEL NACIONAL		
Nombre de la institución	País	Funcionarios/as
Sistema de Emergencias 911	Costa Rica	Marvin Palma
Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Ecuador	Carolina Dávila, Ricardo Canas
Ministerio de Gobernación	Guatemala	Josué David, Esteban Cambran, Mónica Lizeth, Corzo Sandoval, Juan Carlos Xivir Velásquez, Shajaira Maoly, García Santizo
Sistema Nacional de Emergencia 911	Honduras	Félix Adrián, Colindres Hernández, Karol Rico
Centro Nacional de Información	México	Oscar Laguna
Sistema Nacional de Emergencias 911	Panamá	Omar Smith, Adonis Alvey

Nombre de la institución	País	Funcionarios/as
Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911	República Dominicana	Randolfo Rijo, Martin Santana, Luis Ferrand, Lourdes Florentino
Dirección General del Centro Comando Unificado de la Policía Nacional de Uruguay	Uruguay	Alejandro Sánchez, Andrea Liz

NIVEL INTERMEDIO

Nombre de la institución	Provincia/ Estado	País	Funcionarios/as
Sistema de Emergencias 911	Salta	Argentina	Andrea Silvestri
Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911	Estado de México	México	Noé Vega, Diaz René, Florez Campuzano
Centros de Atención de Llamadas de Emergencias Municipales	Guanajuato	México	Manuel de Jesús Villarreal Romero, Jesus Wilibaldo Torres Miranda, Rosa Molina Moreno, Fátima Franco Henández
Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911	Michoacán	México	José Luis Valdivia Corona, Oscar González García
Centro de Coordinación Integral de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5)	Nuevo León	México	Edy García, García Jesús Filiberto, Vargas Escamilla, Pedro Vallarta Cobo, Jesús Alfredo Ortiz García
Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 911	Tlaxcala	México	Julio César, Hernández Cuatecontzi
Centro de Control, Comando, Comunicaciones, Cómputo, Coordinación e Inteligencia (C5i)	Yucatán	México	Marcos Josué Mena Can, Raúl de Jesús Medina Quintal

NIVEL LOCAL

Nombre del Sistema	Municipio	País	Funcionarios/as
Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (SIES-M)	Medellín	Colombia	Juan José Villegas Restrepo, Julián Mauricio Téllez Ortegón, Giovanni Mauricio Ceballos, Clara Inés Estrada Salazar

Nota sobre el uso del lenguaje inclusivo: La utilización de términos como “operador”, “despachador”, “supervisor”, “usuario” y otros sustantivos y artículos en masculino, no pretende ser excluyente ni discriminatorio, sólo buscan facilitar la lectura del documento.

Índice

Autores y agradecimientos	5
Modelos para la gestión de llamadas de emergencia	9
Centros de Conocimiento Regionales	14
Argentina (Salta)	15
Colombia (Medellín)	28
Costa Rica	42
Ecuador	54
Guatemala	69
Honduras	82
México	94
Panamá	121
República Dominicana	133
Uruguay	146
Anexo 1: Número de PSAPs	161
Anexo 2: Números de emergencia	163
Anexo 3: Número de llamadas a los distintos números de emergencia	165
Anexo 4: Número de llamadas por tipo de red	168
Anexo 5: Tecnologías disponibles en los PSAPs	170
Anexo 6: NG911	172
Anexo 7: Ubicación de la llamada	175
Anexo 8: Ubicación del usuario de línea fija	179
Anexo 9: Ubicación móvil avanzada (AML)	181
Anexo 10: Apps y Servicio de Mensajes (SMS)	183
Anexo 11: Accesibilidad	185
Anexo 12: Alertas públicas	187
Anexo 13: Mapas de DEA	190

Modelos para la gestión de llamadas de emergencia

Esta sección brinda una breve explicación de los modelos de gestión de llamadas según han sido definidos en la publicación "[Emergency call handling service chain description](#)" y según se utilizan en el presente informe (disponible únicamente en inglés).

Es necesario tener en cuenta que los modelos que se presentan a continuación no son representativos de todos los modelos operativos existentes en el mundo, pero exponen los principales conceptos, con base en descripciones simplificadas. Los modelos no cubren la gestión de llamadas en su integralidad, sino que intentan destacar sus principales características.

DEFINICIONES		
Acrónimo	Definiciones	Descripción
ERO	Organizaciones de Respuesta a Emergencias (Emergency Response Organisations (ERO), en inglés)	Organizaciones que gestionan tipos específicos de emergencias, por ejemplo: la policía, bomberos, servicios de emergencias médicas, guardacostas, etc.
PSAPs	Centros de Atención de Llamadas o Punto de Respuesta a Emergencias y Seguridad (Public Safety Answering Points (PSAPs), en inglés)	Organizaciones autónomas o bajo la responsabilidad de una autoridad pública u organizaciones privadas bajo mandato público, encargadas de la primera recepción de las llamadas de emergencia. A lo largo del documento, con el fin de facilitar su lectura, se utiliza el acrónimo en inglés "PSAP"
	Número general de emergencia	Número general de emergencia: número telefónico que la población puede utilizar ante cualquier tipo de emergencia, por ejemplo: 911, 112, etc.
	Número de emergencia de una organización de respuesta a emergencias	Número telefónico específico para un servicio de emergencia, por ejemplo: un número para la policía, otro número para servicios de emergencias médicas, y otro para bomberos y servicio de rescate
	PSAP gestor de un número general de emergencia	Organización encargada de gestionar todos los tipos de llamadas de emergencia. Sus responsabilidades y tareas pueden variar de un país a otro
CD	Centros de Despacho	Organizaciones desde donde se despachan los recursos a terreno de los servicios de emergencia. Pueden formar parte de la misma organización que el PSAP

■ Referencias

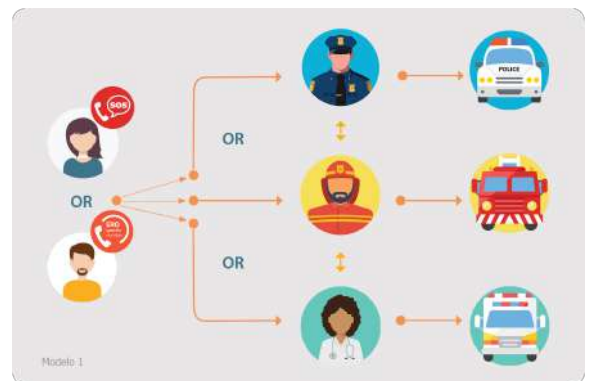


■ Modelo 1: Organización de respuesta a emergencias gestiona las llamadas

Descripción general

En el país coexisten varios números de emergencia. Las llamadas de emergencia que se realizan al número genérico de emergencias: (911 en varios países de América Latina) son redirigidas a una de las organizaciones de respuesta a emergencias, por ejemplo: policía, bomberos o servicios de emergencias médicas (ambulancia).

Si se requiere la intervención de una organización de respuesta a emergencias diferente, las llamadas y/o la información de la llamada es transferida a la organización de respuesta más adecuada.



Proceso de gestión de las llamadas

Las llamadas de emergencia son gestionadas por un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia o Punto de Respuesta a Emergencias y Seguridad (PSAP, por sus siglas en inglés), operado por una organización de respuesta a emergencias:

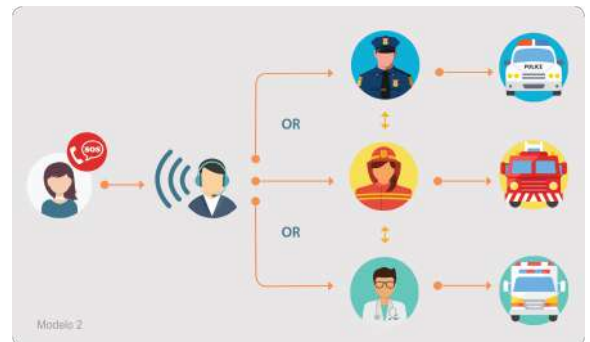
1. Recepción de la llamada por un PSAP operado por una organización de respuesta a emergencias
2. Transferencia a otros servicios de emergencia (por ejemplo: una llamada al número general de emergencia 911 es respondida por la Policía, pero el usuario necesita una ambulancia, consecuentemente la llamada es transferida por el operador al servicio de ambulancias)
3. El despacho de las unidades/recursos es realizado por los operadores de la organización de respuesta a emergencias (ERO)

Ejemplos: Austria, Alemania, Francia

■ Modelo 2: Etapa 1 de filtrado por PSAP y Etapa 2 de envío de unidades/recursos por EROs

Descripción general

La gestión de las llamadas de emergencia está organizada en dos etapas: hay una organización independiente a cargo de la primera recepción de la llamada (etapa 1), y luego la llamada es transferida a la organización de respuesta a emergencias más apropiada.



Proceso de gestión de las llamadas

Las llamadas al número general de emergencia son gestionadas por un PSAP:

1. Las llamadas al número general de emergencia son manejadas por operadores civiles
2. PSAP Etapa 1: Tareas de filtrado. El operador localiza al usuario y dónde está ubicada la emergencia. El operador le pregunta al usuario con qué servicio de emergencia se quiere contactar (por ejemplo: “¿Qué necesita?; ¿Servicio de policía, ambulancia, bomberos?”). La recopilación pormenorizada de datos no es llevada a cabo por el operador de la Etapa 1
3. Transferencia de la llamada a servicios médicos, bomberos, o policía: PSAP Etapa 1 transfiere la llamada al servicio de emergencia apropiado
4. Recopilación detallada de datos es realizada por el operador de la organización de respuesta a emergencias
5. El despacho de los recursos/unidades es realizada por la organización de respuesta a emergencias

Ejemplos: Reino Unido, Irlanda

Modelo 3: Sólo un número de emergencia. Recopilación de datos en PSAP; envío de recursos/unidades por EROs

Descripción general

Al igual que en el modelo anterior, la gestión de las llamadas de emergencia está organizada en dos etapas. La diferencia entre “Etapa 1 filtrado por PSAP y Etapa 2 envío de recursos/unidades por EROs” y este tercer modelo es el papel que cumple la organización independiente. En este caso, el operador está a cargo de la clasificación de la llamada y hace la transferencia a las organizaciones de respuesta a emergencias más apropiadas. En algunos casos, especialistas de los servicios de policía, bomberos, y emergencias médicas están disponibles para apoyar a los operadores.



Proceso de gestión de las llamadas

Las llamadas al número general de emergencias son gestionadas por el PSAP a cargo del número general de emergencias:

1. Clasificación y recopilación de datos son realizadas por el operador del PSAP Etapa 1: el operador pregunta qué está ocurriendo y decide qué organización de respuesta a emergencias debe ser contactada, con base en la información proporcionada por el usuario. El operador recopila datos pormenorizados acerca del lugar y la situación de emergencia de quien llama
2. Transferencia a los servicios de emergencias médicas, bomberos, o policía, según sea necesario
3. Despacho de recursos/unidades realizado por la organización de respuesta a emergencias

Ejemplos: Costa Rica, Ecuador, Honduras, Medellín (Colombia), varias entidades federativas de México, Panamá, República Dominicana, Salta (Argentina), Uruguay

Modelo 4: Números nacionales de emergencia encaminados a las organizaciones de respuesta a emergencias. Llamadas generales de emergencia encaminadas a PSAP civil.

Descripción general

El número general de emergencia (por ejemplo: 911) coexiste con números nacionales. Las llamadas de emergencia realizadas al número general son encaminadas a PSAPs civiles; las llamadas realizadas a números nacionales son encaminadas a las organizaciones de respuesta a emergencias.



Proceso de gestión de las llamadas

Para las llamadas de emergencia realizadas al número general de emergencia, el proceso de gestión de las llamadas de emergencia es el mismo que en el modelo 3. Con respecto a las llamadas de emergencia realizadas a los números nacionales específicos de las organizaciones de respuesta a emergencias, el proceso de la cadena de gestión de las llamadas de emergencia es el mismo que en el modelo 1.

Ejemplo: España, algunas regiones

■ **Modelo 5: Atención de llamadas y despacho**

Descripción general

Las llamadas de emergencia realizadas al número general de emergencia (por ejemplo: 911) son gestionadas por operadores civiles. Los operadores están altamente capacitados y manejan la recepción de llamadas y el despacho de los recursos/unidades. En algunos casos, especialistas de los servicios de policía, bomberos, y emergencias médicas están disponibles para apoyar a los operadores.



Proceso de gestión de las llamadas

El mismo PSAP está a cargo de todas las tareas: clasificación de llamadas, recopilación de datos y despacho de recursos/unidades.

Ejemplo: Finlandia

Centros de Conocimiento Regionales

Plataforma de Difusión de Conocimiento de EENA

En su esfuerzo por mejorar la seguridad pública y el trabajo de los servicios de emergencia, **EENA está comprometida con el intercambio de conocimientos**. De manera regular publica documentos sobre los siguientes temas (disponibles únicamente en inglés):

[Acceso al 112](#)

[Alertas Públicas](#)

[Aplicaciones \(Apps\)](#)

[Casos de Estudio](#)

[Desfibrilador externo automático](#)

[Drones](#)

[eCall](#)

[Información General sobre el 112](#)

[Legislación](#)

[Operación de los Centros de Atención de Llamadas o Puntos de Respuesta de Seguridad Pública](#)

[Próxima Generación 112](#)

[Redes sociales en emergencias](#)

[Tecnología de los Centros de Atención de Llamadas o Punto de Respuesta de Seguridad Pública](#)

[Ubicación](#)

Acceda a todos los **documentos** y **webinarios** de la Plataforma de Difusión de Conocimiento a través del **sitio web de EENA**.

Comunidad sobre los Sistemas de Emergencia y Seguridad de las Américas (Comunidad-SES)

La Comunidad fue creada por el Departamento de Seguridad Pública de la Organización de los Estados Americanos como soporte al trabajo del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad. La Comunidad es un espacio de encuentro, aprendizaje y de intercambio virtual entre todos quienes trabajan en la atención y respuesta a emergencias en la región. Es también un repositorio de documentos, publicaciones, informes y otros recursos de interés para quienes se desempeñan en este sector. Así mismo, funciona como una plataforma para la captura, sistematización, generación y difusión del conocimiento en la materia.

La Comunidad ofrece una variedad de materiales sobre:

- COVID-19
- Inclusión y accesibilidad de personas con discapacidad
- Mal uso de la línea de emergencia
- Violencia contra las mujeres y violencia doméstica/intrafamiliar

Acceda a todos los documentos y conversatorios de la Comunidad-SES, a través de su **sitio web**.



Argentina (Salta)

1,2 millones

Población

155.488 km²

Superficie

774 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Sistema Coordinado de Emergencias 911, Salta, Argentina

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 25.367 - Sistema de Emergencias Coordinadas, 2000
- N° 7343 - Adhesión a ley federal 25.367, 2005

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

Las llamadas ingresan al centro de atención de emergencias. Son gestionadas por un operador telefónico, quien tipifica el requerimiento y recaba la información necesaria con base en los protocolos establecidos. La información es derivada vía CAD a las agencias de respuesta: Policía, Bomberos, SAMEC (Emergencias Médicas), Servicio de Psicología y demás fuerzas que componen la institución. Para la Agencia Antidrogas y la Subsecretaría de Defensa Civil, la derivación de información se realiza vía telefónica.



Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
911	-	-	
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	2	
Policía	-	5	Despachos remotos: Cafayate – Güemes – Rosario de la Frontera – Joaquín V González – Metán
Otro	-	2	Agencia Antidrogas – Servicio de Asistencia Psicológica
Varias organizaciones	3	-	Estos tres centros principales reciben llamadas y envían la información a los servicios de atención médica, bomberos (defensa civil)
TOTAL	3	9	

*Número de PSAPs y Centros de Despacho reportados con base en datos parciales

COMENTARIOS

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
911	-	
Servicio de Bomberos	911	
Emergencias médicas	911	
Policía	911	
Otro	911	Agencia Antidrogas – Defensa Civil – Servicio de Psicología
Varias organizaciones	911	Los números de emergencias se enrutaron al número único 911 en 2005

■ Números de no emergencia

- 148: Asesoramiento y gestión de trámites en instituciones del estado. Asesoramiento COVID
- 144: Asistencia y asesoramiento a víctimas de violencia de género

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA

	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
911	774.337	-	Las llamadas para bomberos, rescate, policía, emergencias médicas y otras agencias ingresan al número único 911
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
TOTAL	774.337	-	

COMENTARIOS

El total de llamadas recibidas en el 2021 fue de 1.197.735. De estas, 774.337 fueron llamadas de emergencia y 423.398 fueron llamadas de no emergencia. Es decir que en el 2021, las llamadas de no emergencia representaron el 41% del total de llamadas recibidas.

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

No se proporcionó información

Redes de telefonía fija

No se proporcionó información

Redes de centros educativos y empresas privadas

No se proporcionó información

Redes de IP

No se proporcionó información

COMENTARIOS

No se cuenta con el número de llamadas por tipo de línea porque las compañías telefónicas no proporcionan esos datos.

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, cada centro de atención de llamadas utiliza un Centro de Datos, bajo el tratamiento de infraestructura crítica protegidos por sistemas de alimentación de energía ininterrumpida, y la misma tecnología: equipos de networking, servidores físicos para la virtualización de servidores de softwares (CAD, Contact Center, GIS), storages, UPS, centrales telefónicas.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

No, los datos se intercambian mediante enlace de datos VPN, Site to Site, y protocolo de servicios MPLS.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

Sí, actualmente el software CAD se aloja en una base de datos centralizada en casa central. Todos los datos de cada sitio secundario son enviados mediante la interconexión de datos mencionada en el punto anterior al sitio central. Para el caso de las grabaciones de las llamadas, las mismas se alojan localmente en cada sitio y estas se resguardan en el sitio central como backup.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en todos los PSAPs
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en todos los PSAPs
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Gestión del Personal	No disponible
Sistema de Inteligencia de Negocios	No disponible

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

No todavía

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No aplica

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No aplica

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

Sí, se ha establecido un plan y los PSAPs no están involucrados

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%	Comentarios
Ubicación derivada del teléfono celular vía aplicativo (App)			Disponible, no se proporcionó más información

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

No está disponible en el Centro Salta

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No se proporcionó información

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

- No hay fecha definida aún

Apps

■ SAEPANIC

Proporciona ubicación basada en GNSS

Cobertura subprovincial

En instancia de pruebas hasta 300 llamadas por día. En instancia de pánico real: 5 llamadas semanales

Aplicación para víctimas de violencia de género quienes con su teléfono celular y mediante el uso de widgets, pueden activar una alerta de pánico. Esta alerta se visualiza en el software CAD del Sistema de Emergencias. Además de la activación en el CAD, se efectúa, al mismo tiempo, un llamado gratuito al 911. Este llamado es atendido por un operador de emergencias y lo gestiona mediante escucha silenciosa para salvaguardar la integridad de la víctima.

Accesibilidad para personas con discapacidad

No hay servicios disponibles

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

Sí

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS		
Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)		El Centro recibe las alarmas de entidades bancarias y empresas que tienen convenios con la Policía de Salta.
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		
Llamadas de proveedores de servicio de telefonía satelital		
Apoyo psicológico y servicios de salud mental (ej. Líneas telefónicas o chats de crisis)		El Servicio de Psicología funciona como una agencia de respuesta. Recibe información desde los operadores y asiste telefónicamente a la población en situaciones de crisis. También realiza asistencias en el lugar de la emergencia cuando es requerido.

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

- compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
- difundir campañas de buen uso de la línea
- diseminar intervenciones policiales captadas por las cámaras de video vigilancia

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST está siendo considerado

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

@seguridad_salta

@DefCivilSalta

@MinSaludSalta

Las redes sociales son administradas por el Ministerio de Seguridad y Justicia de la Provincia.

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

Radio

Televisión

Mensajes de radiodifusión celular

Medio/red social

■ Organización responsable por las alertas públicas

Las alertas a la población no se gestionan desde el SE 911, sino desde organismos como Defensa Civil, Ministerio de Seguridad y Justicia, y Ministerio de Salud

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia

(RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

Sistema de Emergencias y Seguridad (Centro de Atención de Emergencias o PSAP)

Servicio de Emergencias Médicas

Bomberos

Policía

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	Se evalúa el servicio de gestión de llamadas Se realiza una auditoría interna y una auditoría externa por año.
Uso de sistemas de mejora de la calidad	Sí
Uso de indicadores clave de desempeño	Sí <i>Medición de llamadas por operador en habilidades procedimentales y blandas, tiempo de envío de información a despachos, tiempo de listo-no listo, cantidad de llamadas recibidas, cantidad de llamadas por tipo, cantidad de llamadas abandonadas, llamadas reiteradas, llamadas rechazadas, y top ten de incidentes por tipo y sectores.</i>
Uso de protocolos de actuación	Sí <i>En la actualidad hay 101 procedimientos específicos para la recepción y clasificación de llamadas, y para el relevamiento de información con criterios de relevancia.</i>
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	Sí
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	No
Certificación(es) de calidad	ISO 2001 - 2015

COMENTARIOS

El tiempo no listo o ausente: es el tiempo en que el operador de emergencias no se encuentra disponible para la recepción de llamadas, debido a que se encuentra cargando datos de una emergencia recibida o en descanso durante la jornada.

El tiempo listo o presente: es el tiempo que un operador de emergencias se encuentra disponible para recibir llamadas en el centro de emergencia.

Proyectos, reformas, actualizaciones

- Migración del software de gestión actual de emergencias a otro software (estimada para marzo 2023)
- Incorporación de más cámaras y puestos de monitoreo mediante el sistema de videovigilancia

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CAD: SAECAD vers: 20211108
- GIS: SAEGIS Vers: 20210827
- Grabación de llamadas: SFXaudio



4,1 millones

Población

1.165 km²

Superficie

1.915 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (SIES-M), que depende de la Secretaría de Seguridad y Convivencia de la Alcaldía de Medellín

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- Constitución Política de Colombia, 1991
- N° 3437 - Documento del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) sobre la implementación del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (SIES) de Colombia, 2005
- N° 1801 - Código Nacional de Seguridad y Convivencia (Ley), 2016
- N° 1581 - LEY ESTATUTARIA Protección de datos personales, 2012
- N° 4366 - DECRETO que regula la operatividad de los Sistemas Integrados de Emergencias y Seguridad, 2009
- N° 4708 - DECRETO que crea el Comité Técnico del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad (SIES), y se dictan otras disposiciones, 2009

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

Las llamadas ingresan al Número Único de Emergencias de Medellín marcando desde un dispositivo telefónico fijo o celular al 123. Esta llamada es atendida por personal no uniformado denominado “Receptores”. Este personal está altamente capacitado y su trabajo se basa en preguntar, diligenciar e identificar correctamente cualquier tipo de situación que reporte el usuario. Los datos primordiales para la atención de la llamada son la ubicación (dirección, municipio) y estos se convierten en el insumo para gestionar los incidentes. Una vez recibida la información, se articula con las 11 agencias que hacen parte del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias de Medellín.



Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
Número general de emergencia	-	-	
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
Varias organizaciones	1	-	Agencia Social, Agencia Mujer Medellín, Agencia Mujer Área Metropolitana, Fiscalía – Cuerpo Técnico de Investigación (CTI), Agencia Ambiental, Ejército Nacional, Movilidad. Todas se encuentran en el mismo espacio físico.
TOTAL	1	-	

*Número de PSAPs y Centros de Despacho reportados con base en datos parciales

COMENTARIOS

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
Número general de emergencia	-	
Servicio de Bomberos	123 119	119: línea nacional de Bomberos que redirecciona al 123
Emergencias médicas	123	
Policía	123	
Otro	123 111 122 155	111: línea nacional de atención de desastres que redirecciona al 123, 122: Fiscalía General de la Nación que redirecciona al 123, 155: línea de atención a mujeres víctimas de emergencia
Varias organizaciones	123	

■ Números de no emergencia

- 350 585 60 63 – 350 585 60 10: Policía Nacional Antioquia
- 300 305 02 95 # 774: Secretaría de Salud Antioquia
- 132: Cruz Roja Colombiana
- 144: Defensa Civil (nacional)

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
Número general de emergencia	1.914.523	-	Llamadas contestadas por el NUSE123 en el año 2021
Bomberos	-	-	A la agencia Bomberos fueron asociadas 89.073 llamadas y al Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres (DAGR) fueron asociadas 8.053 llamadas
Emergencias médicas	-	-	A la agencia Salud fueron asociadas 123.593 llamadas
Policía	-	-	A la Policía Nacional de Colombia (PONAL) fueron asociadas 1.256.477 llamadas
Otro	-	-	A otras agencias fueron asociadas 437.327 llamadas
TOTAL	1.914.523	-	

COMENTARIOS

3.132.684 fue el total de llamadas que ingresaron al 123 de la ciudad de Medellín. De entre ese total, 2.689.047 fueron llamadas efectivas y llamadas improcedentes y 443.637 fueron llamadas abandonadas.

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

1.340.167

Redes de telefonía fija

574.356

Redes de centros educativos y empresas privadas

No aplica

Redes de IP

No aplica

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, el SIES-M utiliza la misma tecnología porque se trata de un solo Centro que, a su vez, combina un conjunto de subsistemas tecnológicos en lo que respecta a la recepción de llamadas y el despacho de unidades.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

No aplica porque solo opera un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia que es el SIES-M.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

Sí, a través de la plataforma ICAD.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

Sí, centralizada en el sistema ICAD, pero cada agencia tiene su propia base de almacenamiento de datos para cuestiones de funcionamiento interno.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en el Centro
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en el Centro
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en el Centro
Sistema de Gestión del Personal	Disponible en el Centro
Sistema de Inteligencia de Negocios	Disponible en el Centro

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

Hay desconocimiento respecto al NG911

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No aplica

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No aplica

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

No se sabe

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%	Comentarios
Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)			Disponible, no se proporcionó más información
Ubicación móvil avanzada (AML)			Disponible, no se proporcionó más información
Geoubicación HTML5			Disponible, no se proporcionó más información
Ubicación derivada del teléfono celular vía aplicativo (App)			Disponible, no se proporcionó más información

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

No es posible ubicar la dirección

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No aplica

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- Desplegado para el 123

FUNCIONA CON

- Android
- Apple

TRANSMISIÓN AML

- Vía mensaje de texto (SMS)

FUNCIONES ADICIONALES

- Sin funciones adicionales

Apps

■ ICAD

Cobertura subnacional

Tiene cobertura en la ciudad de Medellín, el área metropolitana y el Departamento de Antioquía.

Accesibilidad para personas con discapacidad

SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD

Servicio	Registro *	Comentarios
Video llamadas	No	A través de CARBYNE
Servicio de texto en tiempo real	No	A través de CARBYNE

*Se requiere registro previo

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

No

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS

Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)		Se atienden las alarmas generadas por los establecimientos comerciales.
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		
Apoyo psicológico y servicios de salud mental (ej. Líneas telefónicas o chats de crisis)		Atención de casos de salud mental y población diversa. Los atiende la agencia social.

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

Compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST está siendo considerado

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

@alcaldiadeMedellin
 @seguridadmed
 @DAGRDMedellin
 @policiamedellin
 @defensacivilCo

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

Medio/red social

■ Organización responsable por las alertas públicas

Secretaría de Seguridad y Convivencia de Medellín

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia (RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

Sistema de Emergencias y Seguridad (Centro de Atención de Emergencias o PSAP)

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	Se evalúa el servicio de gestión de llamadas <i>Diariamente.</i>
Uso de sistemas de mejora de la calidad	Sí <i>Capacitaciones con el personal.</i>
Uso de indicadores clave de desempeño	Sí <i>Uso adecuado del protocolo de respuesta, dirección bien establecida, correcta codificación del incidente, manejo de los tiempos de atención y cordialidad.</i>
Uso de protocolos de actuación	Sí
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	Sí
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	Sí <i>Se cuenta con procesos que se encargan de asegurar la reserva y la exclusividad de la información.</i>
Certificación(es) de calidad	No tiene certificación de calidad

Proyectos, reformas, actualizaciones

Proyecto de auditoría interna para mejorar la calidad de la atención de las llamadas.

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CAD: CAD 9.4 Diseño Asistido por computador (Dessing Assited by computer)
- GIS: MAPGIS, Versión 5
- Avaya Communicator Aurora 8.0

■ Hardware:

- Server Dell EMC, Modelo R440
- AVAYA CONTAC RECORDER (ACR)

■ Aplicaciones (apps):

- ICAD

■ Integradores: con diferentes aplicaciones de las respectivas agencias

- Salud APH
- Movilidad Hermes
- Policía Nacional APP 123
- AVL
- Bodycam
- Alarmas comunitarias
- LPR
- Botones de pánico
- SECAD
- SIATA

■ Redes críticas y radio:

- Anillos de fibra óptica
- Troncales SIP (Alta redundancia)
- Anillos de radio microondas

■ Sistema de alerta pública:

- Altavoces instalados en los puntos de videovigilancia CCTV

■ Proveedores de eCall o servicio similar:

- TIGO_UNE y Avaya Communicator Aurora 8.0

■ Servicio de interpretación:

- Carbyne



Costa Rica

5,23 millones

Población

51.100 km²

Superficie

1.888 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Sistema de Emergencias 911

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 7566 - Ley de Creación del Sistema de Emergencias 911, 1995

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

Sin importar la ubicación geográfica, el usuario puede marcar el 911. Es atendido por un operador que clasifica la llamada entre 187 posibles eventos. Dicha clasificación la hace apoyándose en procedimientos y en una computadora. El evento es trasladado a la institución o instituciones de respuesta que correspondan; en ocasiones deberá coordinar con el despachador. El despachador solo se encarga del envío de unidades, muy pocas veces debe interactuar con un usuario.



Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
Número general de emergencia	2	-	
Bomberos	-	1	
Emergencias médicas	-	10	
Policía	-	14	12 directos para la atención de la Fuerza Pública, uno para el Servicio de Guardacostas y uno para el Servicio de Vigilancia Aérea
Otro	-	11	Comisión Nacional de Emergencias, Organismo de Investigación Judicial, Instituto Nacional de las Mujeres, Caja Costarricense del Seguro Social (2), Policía Municipal de San José, Patronato Nacional de la Infancia, Ministerio de Salud (2), Policía de Tránsito (2)
Varias organizaciones	-	-	
TOTAL	2	36	

COMENTARIOS

Hay planes para aumentar el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (PSAPs).

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
Número general de emergencia	911 112	Es un único centro receptor de llamadas en el país
Servicio de Bomberos	-	
Emergencias médicas	-	
Policía	-	
Otro	-	
Varias organizaciones	-	

■ Números de no emergencia

- 800-8000-645: Denuncias anónimas para reportar situaciones en las que hay drogas involucradas u otras situaciones que ameritan atención policial

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA

	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
Número general de emergencia	1.888.235	-	De las 2.856.171 llamadas atendidas directamente por los operadores, 1.888.235 resultaron ser llamadas reales de emergencia
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
TOTAL	1.888.235	-	En Costa Rica, por ley, todas las llamadas a los servicios de emergencia se deben hacer por medio del 911. Ninguna institución de emergencia puede ni ofrece al público un número alternativo para el reporte de emergencias.

COMENTARIOS

En 2021, ingresaron al Sistema de Emergencias 911 un total de 4.269.945 llamadas. Este total incluye: las llamadas atendidas y descartadas por un sistema IVR (538.715), las llamadas atendidas directamente por un operador (2.856.171) y las llamadas abandonadas (875.059).

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

1.681.001

Redes de telefonía fija

197.973

Redes de centros educativos y empresas privadas

No se mide

Redes de IP

9.261

COMENTARIOS

Llamadas desde redes de telefonía celular:

- Número de llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades: 229.778
- Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades: 1.451.223

Llamadas desde redes de telefonía fija:

- Número de llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades: 27.061
- Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades: 170.912

Llamadas desde redes de IP:

- Número de llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades: 1.266
- Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades: 7.995

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, se utiliza un CAD de desarrollo interno.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

Sí.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

Sí.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	No disponible
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en todos los PSAPs
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Gestión del Personal	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Inteligencia de Negocios	Disponible en todos los PSAPs

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

No todavía

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No aplica

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No aplica

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

No, aún no se ha establecido un plan

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%	Comentarios
Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)			No disponible
ID del sector de la estación base (Base station sector-ID)			No disponible
Ubicación móvil avanzada (AML)			No disponible
Geoubicación HTML5			No disponible
Ubicación derivada del teléfono celular vía aplicativo (App)			No disponible
Otro			No disponible

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

60 segundos

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No se realizan, solo se toman una vez. Cada vez que se da un servicio nuevo, las personas pueden solicitarle al operador telefónico que actualice su dirección.

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

- Junio 2023

Apps

No hay aplicaciones reportadas

Accesibilidad para personas con discapacidad

No hay servicios disponibles

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

Sí

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS

Servicios de Terceros	Coopera *	Comentarios
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		Con el Instituto Nacional de las Mujeres, se tiene un proyecto de botón de pánico que cubre alrededor de 500 mujeres.
Apoyo psicológico y servicios de salud mental (ej. Líneas telefónicas o chats de crisis)		Las llamadas de ideación suicida son transferidas al Ministerio de Salud.

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

- **Los medios/redes sociales son utilizados para**
compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
- **Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas**
 - @CNECostaRica
 - @CruzRojaCRC
 - @BomberosCR
 - @fuerzapublicaCR
 - @DGPT_CR
 - @RSNcostarica
 - @SINAMOT_CR
 - @9_1_1CR

Alertas públicas

- **Las alertas públicas son emitidas a través de:**
 - Sirenas
 - Radio
 - Televisión
 - Mensajes de radiodifusión celular
 - Medio/red social
- **Organización responsable por las alertas públicas**
Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia (RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

- **Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS**
 - Servicio de Emergencias Médicas
 - Bomberos

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	<p>Se evalúa el servicio de gestión de llamadas</p> <p><i>A lo interno, la frecuencia de evaluación es casi a diario, con base en una muestra del 0,5% de las llamadas. La muestra incluye llamadas procedentes (65%) y llamadas improcedentes (35%). Las llamadas seleccionadas pasan por un control de calidad con base en el seguimiento de protocolos y estándares y el manejo de los operadores. Una vez al año se realiza una evaluación de forma general con entes externos.</i></p>
Uso de sistemas de mejora de la calidad	Sí
Uso de indicadores clave de desempeño	<p>Sí</p> <p><i>Nivel de servicio, completación de llamadas, porcentaje de llamadas procedentes.</i></p>
Uso de protocolos de actuación	Sí
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	Sí
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	Sí
Certificación(es) de calidad	No tiene certificación de calidad

Proyectos, reformas, actualizaciones

- La implementación de un APP para el público, marzo 2023
- La implementación del AML, para junio 2023
- Implementación del servicio de SMS, para junio 2023

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CAD: Incidentes para la Contingencia (IPC), de desarrollo interno
- Grabación de llamadas: Grabadora NICE Engage 6.15
- Avaya Aura ® Communication Manager 7.1.3.2.0

■ Hardware:

- Diferentes proveedores brindan servicios de computadoras, servidores, periféricos, centrales eléctricas, aire acondicionado

■ Aplicaciones (apps):

- Ya desarrollada, pero aún no ha sido habilitada para uso del público



18,1 millones

Población

283.560 km²

Superficie

4.429 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 988 - Decreto Ejecutivo que regula la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los cuerpos de bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que lo conforman, 2012
- N° 031 - Decreto Ejecutivo que reforma el Decreto Ejecutivo N° 988 en lo que respecta a la integración del Comité y la administración del Servicio Integrado de Seguridad ECU - 911, 2013
- N° 314 - Estatuto Orgánico de la Gestión Organizacional por Procesos, 2015

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (SIS ECU 911) es la institución ecuatoriana que coordina y articula la atención de las situaciones de emergencia de la población, reportadas a través de la línea única de emergencias 911 y las que se generan por la video vigilancia y el monitoreo de alarmas. La emergencia es atendida a través del envío de recursos de respuesta especializados, pertenecientes a las organizaciones públicas y privadas vinculadas al sistema, incluyendo: seguridad ciudadana, gestión de salud, tránsito y movilidad, gestión de siniestros, gestión de riesgos, seguridad externa y servicios municipales.



Actualmente, el SIS ECU 911 tiene presencia en todo el territorio nacional con 7 centros zonales, 10 centros locales y 14 salas desconcentradas. Todas las llamadas de emergencia se dirigen al PSAP 911 más adecuado. Los receptores de llamadas y los despachadores de cada agencia (Servicio de Atención Médica, Bomberos, Policía) están reunidos en PSAPs integrados. Adicionalmente, los PSAPs del 911 están interconectados.



Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
911	-	-	
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
Varias organizaciones	17	17	Las 17 Salas Operativas cuentan con atención de llamadas de emergencias y despacho en el mismo espacio físico. De esta manera, conviven en un mismo espacio físico los operadores y los despachadores de las instituciones de primera respuesta, incluyendo: Policía, Atención Prehospitalaria, Bomberos, Agentes de Tránsito, Fuerzas Armadas, Gestión de Riesgos, Servicios Municipales, Aduanas, entre otros.
TOTAL	17	17	

COMENTARIOS

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
911	911	
Servicio de Bomberos	-	
Emergencias médicas	-	
Policía	-	
Otro	-	
Varias organizaciones	-	

■ Números de no emergencia

- 171: Reserva de citas médicas

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
911	4.428.590	-	-
Bomberos	-	-	-
Emergencias médicas	-	-	-
Policía	-	-	-
Otro	-	-	-
TOTAL	4.428.590	-	-

COMENTARIOS

In 2021, el SIS ECU 911 recibió un total de 9.919.728 llamadas, de las cuales, 4.428.590 resultaron ser llamadas de emergencia mientras que, 5.491.138 fueron categorizadas como llamadas improcedentes.

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

3.339.157

Redes de telefonía fija

451.716

Redes de centros educativos y empresas privadas

No se proporcionó información

Redes de IP

637.717

COMENTARIOS

Llamadas desde redes de IP: Video vigilancia, botón de seguridad, dispositivo electrónico, registros manuales.

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

La plataforma tecnológica del SIS ECU 911 está estandarizada en 16 centros operativos y 14 salas desconcentradas. El PSAP de Guayaquil cuenta con su propia infraestructura tecnológica, ya que fue el último centro operativo local en incorporarse al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Actualmente el SIS ECU 911 se encuentra en un proceso de modernización y repotenciación de su plataforma tecnológica, para pasar de ser un sistema reactivo a un sistema predictivo, mejorando considerablemente los tiempos de respuesta, con tecnología de punta.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia. Los 7 centros zonales, los 9 centros locales y las 14 salas desconcentradas del SIS ECU 911, están interconectados a través de una red MPLS (Multiprotocol Label Switching) que es operada por un ISP (Internet Service Provided) local. Los enlaces de interconexión son para datos y voz. El PSAP de Guayaquil está interconectado a través del mismo ISP pero con otra configuración de red.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

Sí, los 16 centros operativos están interconectados a través de una red MPLS (Multiprotocol Label Switching). El centro local de Guayaquil cuenta con su propia infraestructura tecnológica y equipos de red para la interconexión de datos.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

No, cada centro zonal y centro local utiliza su propia base de datos. Las 14 salas desconcentradas no utilizan su propia base de datos, sino que están conectadas a los centros zonales o a los centros locales.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en todos los PSAPs
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en todos los PSAPs
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Gestión del Personal	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Inteligencia de Negocios	No disponible

COMENTARIOS

Sistema de Información Geográfica (GIS): Llamada, despacho y videovigilancia

Integración de Tecnología e Informática (CTI): Llamada y despacho

Despacho Asistido por Computadora (CAD): Llamada, despacho y videovigilancia

Sistema de Gestión del Personal: Despacho

Sistema de Inteligencia de Negocios: El SIS ECU 911 no cuenta con un Sistema de Inteligencia de Negocios, pero

dispone de un área de Análisis de Datos. Esta área utiliza el software Power BI y Data Warehouse para armar visualizaciones interactivas y generar capacidades de inteligencia de negocios con los datos proporcionados por las personas usuarias, con el fin de brindar información valiosa a las autoridades de turno para la toma de decisiones.

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

Sí, en los próximos 2 años

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

Sí, se ha establecido. Con el proyecto Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, el SIS ECU 911 inicia la migración al NG911.

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

Sí, se ha establecido un plan y los PSAPs están involucrados

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%
Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)	20 - 60 segundos	45%
ID del sector de la estación base (Base station sector-ID)	20 - 60 segundos	45%
Ubicación derivada del teléfono celular vía aplicativo (App)	20 - 60 segundos	45%

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

30 segundos

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

El SIS ECU 911 ha firmado convenios con las tres operadoras de telefonía celular que operan en Ecuador. La información de los abonados se actualiza constantemente.

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

- No está previsto

Se desconoce si la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), que es el organismo encargado de regular y controlar el uso del espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones en Ecuador, tiene planificado implementar AML en el país.

Apps

■ ECU 911

Proporciona alertas de emergencia

Cobertura nacional

4.950 alertas recibidas (entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2022)

Esta aplicación fue desarrollada para que las personas usuarias tengan un medio alternativo para reportar una emergencia, en caso de que no puedan hacer una llamada al 911.

En marzo de 2020, con motivo de la emergencia sanitaria por COVID-19, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) emitió el Acuerdo Ministerial 009-2020. En su artículo 4, inciso c, el Acuerdo establece que los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones deberán dar acceso y uso a las aplicaciones móviles desarrolladas por el SIS ECU 911 de forma gratuita. Con este artículo, el uso de la aplicación del SIS ECU 911 para reportar emergencias, es gratuito para todas las personas abonadas al servicio móvil avanzado.

Accesibilidad para personas con discapacidad

SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD

Servicio	Registro *	Comentarios
Aplicación móvil o de teléfono inteligente	Sí	La app ECU 911 es una herramienta tecnológica que está disponible de forma totalmente gratuita; puede ser utilizada incluso por personas con discapacidad auditiva o física y permite a la persona usuaria reportar incidentes a través de un dispositivo móvil (Android, iOS, OS). Para activar el servicio hay que descargar la aplicación y registrar los datos personales. Una vez registrado, la aplicación dispondrá de información médica personal como: tipo de sangre, alergias y otras condiciones médicas. La información proporcionada es totalmente confidencial.

*Se requiere registro previo

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

No

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS		
Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)		
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

- compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
- compartir con el público información sobre incidentes
- combatir noticias falsas

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST no está siendo considerado

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

- @ECU911_
- @Riesgos_EC
- @PoliciaEcuador
- @BomberosQuito
- @IGecuador
- @AMT_Quito
- @MinGobiernoEc
- @MinInteriorEc
- @SegcomV

@ComunicacionEc

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

- Sirenas
- Radio
- Televisión
- Mensajes de texto a personas pre registradas
- Medio/red social

■ Organización responsable por las alertas públicas

El organismo encargado de la alerta pública es el Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia

(RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

- Sistema de Emergencias y Seguridad (Centro de Atención de Emergencias o PSAP)
- Bomberos
- Policía

En el 2020, debido a la emergencia sanitaria por COVID-19, el SIS ECU 911, con la colaboración de la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), comenzó a utilizar los sistemas ARM3 y DISTANCIA2. Estos sistemas utilizaban drones para alertar a la población en casos donde las políticas de distanciamiento social no estaban siendo respetadas.

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

El Ministerio de Salud Pública no dispone de registros ni mapas a nivel nacional, en relación con desfibriladores externos automáticos (DEA).

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	Se evalúa el servicio de gestión de llamadas <i>Mensualmente.</i>
Uso de sistemas de mejora de la calidad	Sí <i>Basado en EENA.</i>
Uso de indicadores clave de desempeño	Sí <i>Tiempo de registro de la alerta, tiempo de atención, disponibilidad de la plataforma, tasa de llamadas abandonadas, número de reclamos por año, número de llamadas ruteadas al centro de emergencias incorrecto, tiempo transcurrido para despachar un recurso, tiempo promedio transcurrido para salir después de recibir la orden de despacho, tiempo de arribo del primer recurso en territorio, tiempo de respuesta, tiempo de atención de la alerta en eventos de violencia intrafamiliar, número de alertas, número de alertas procedentes, número de emergencias, número de alertas no procedentes, porcentaje de llamadas en espera (IVR), número de alertas atendidas por evaluador, número de emergencias atendidas por evaluador.</i>
Uso de protocolos de actuación	Sí <i>Existen protocolos definidos.</i>
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	No <i>Las preguntas de indagación dependen de la emergencia.</i>
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	No <i>Pero existe la Política de Seguridad de la Información.</i>
Certificación(es) de calidad	No tiene certificación de calidad

Proyectos, reformas, actualizaciones

El SIS ECU 911 está trabajando en los siguientes proyectos:

- Actualización del Sistema de Ubicación Móvil para mejorar los controles de seguridad y garantizar su correcto uso

- Actualización de la app del SIS ECU 911 para incluir el registro de personas con discapacidad y, de esta manera, poder brindar una atención diferenciada a este grupo de personas, aplicando un protocolo de atención específico

PROYECTOS EN DESARROLLO

- Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana para situaciones de desbordamiento de ríos en cuencas priorizadas y tsunamis
- Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Proveedores de tecnología

■ Software:

- HUAWEI
- CEIEC
- HIKVISION
- ESRI ECUADOR
- SYMANTEC
- HP
- POLYCOM
- CNT EP

■ Hardware:

- CONEXION TOTAL
- DoS
- CONEXIÓN TECNOLÓGICA
- MECASER – HORMANN
- HP
- H3C
- MOTOROLA
- EKOTEK
- BUILDING SOLUTIONS
- LED VISION
- PROCONT
- HIKVISION
- TYANDY

■ Aplicaciones (apps):

- Desarrollo y soporte propio

■ Integradores:

- SOLUTIONS
- JPS INTEROPERABILITY SOLUTIONS

■ Redes críticas y radio:

- CISCO
- H3C
- MOTOROLA
- ICOM
- KENWOOD
- COMSATEL – INMARSAT

■ Sistema de alerta pública:

- HÖRMANN WARNSYSTEME

■ Proveedores de eCall o servicio similar:

- Harris para Central telefónica y CNT en servicios de comunicación.

■ Servicio de transmisión:

- CNTep
- ETAPA

■ Servicio de interpretación:

- Se trabaja con los países que tienen embajada en Ecuador.



17,1 millones

Población

108.889 km²

Superficie

29.094 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

1. Salud: Bomberos Municipales, Bomberos Voluntarios
2. Seguridad: Policía Nacional Civil

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 109-96 - Ley de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres, 1996
- N° 18-2008 - Ley Marco del Sistema Nacional de Seguridad, 2008

El reporte brinda información sobre

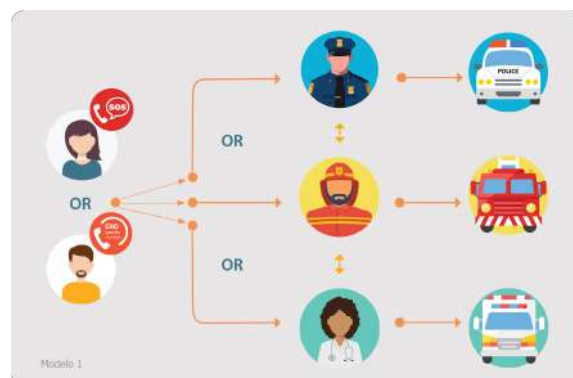
- Ministerio de Gobernación

Modelo operativo

El modelo que más se ajusta a la situación de Guatemala es el Modelo 1, aunque no por completo.

Guatemala no cuenta con un call center o un 911 que centralice las llamadas y las distribuya de acuerdo al tipo de emergencia. En cambio, cada persona llama a diferentes números telefónicos, según la emergencia que necesita ser atendida.

- Si se trata de un accidente o una situación de salud y hospitalización, la persona debe llamar a los números de bomberos, ambulancia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) o Cruz Roja
- Si es un tema de seguridad como, por ejemplo: violencia, asaltos, manifestaciones, la persona debe llamar a la Policía Nacional Civil (PNC), que pertenece al Ministerio de Gobernación
- En caso de desastres naturales como, por ejemplo: erupción de volcanes, terremotos, huracanes, u otro, la persona debe contactarse con se contacta con la Coordinadora Nacional Para la Reducción de Desastres (CONRED)



Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
Número general de emergencia	0	-	
Bomberos	3	134+23	1. Bomberos Voluntarios: cuenta con 134 compañías distribuidas en todo el país por región geográfica, todas conectadas a través del número 122, cuyo Centro de Operaciones se ubica en 3ra calle y 13 avenida, zona 3, Ciudad de Guatemala. Desde el Centro de Operaciones se coordina con la compañía más cercana a la emergencia, según la ubicación geográfica.
Emergencias médicas	2	-	Cruz Roja, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS)
Policía	1	-	Policía Nacional Civil
Otro	1	-	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED)
Varias organizaciones	-	-	
TOTAL	6	157	

COMENTARIOS

El plan es crear un Centro Único de Contacto de Emergencias.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
Número general de emergencia	-	
Servicio de Bomberos	122 123 1554	122: Bomberos Voluntarios, 123: Bomberos Municipales, 1554: Bomberos Departamentales
Emergencias médicas	125 1522	125: Cruz Roja, 1522: IGGS
Policía	110 120	PNC
Otro	1566 24119191 1520 1572	1566: CONRED, 24119191: Ministerio Público (MP), 1520: PROVIAL (ver comentarios), 1572: Atención a las mujeres víctimas de violencia física, psicológica y sexual/Línea para reportar mujeres desaparecidas (atención las 24 horas y los 365 días del año)
Varias organizaciones	-	

Números de no emergencia

- 1517: Atención COVID-19
- 1540: Línea de Información Nacional del VIH/Sida y Coronavirus

COMENTARIOS

Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED): Institución que realiza la coordinación de acciones para la reducción de riesgo a desastres. Incluye el conocimiento del riesgo, fortalecimiento de la gobernanza, preparación para la atención efectiva, rehabilitación y reconstrucción por daños derivados de los efectos de los desastres. Impulsa la construcción de resiliencia en Guatemala, con la participación de la población, sin discriminación de género, edad o etnia como agente transformador en el proceso de la gestión integral del riesgo.

<https://conred.gob.gt/>

Dirección General de Protección y Seguridad Vial (PROVIAL): Contribuye al eficaz funcionamiento del sistema de transporte terrestre en el territorio nacional, salvo lo establecido en leyes especiales. Coadyuva, con la autoridad de tránsito, a la fluidez del tráfico vehicular en los lugares en donde se estén ejecutando proyectos u obras de infraestructura, a cargo del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda; así como también en autopistas, calzadas, carreteras principales, carreteras secundarias u otras, en donde la autoridad de tránsito no haya sido delegada a otra entidad.

<https://provial.gob.gt/>

Ministerio Público MP: Institución con funciones autónomas que promueve la persecución penal, dirige e investiga los delitos de acción pública, actuando y velando por el estricto cumplimiento de las leyes, con responsabilidad, ética, objetividad e imparcialidad, a fin de coadyuvar a la aplicación de una justicia pronta y cumplida.

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
Número general de emergencia	-	-	
Bomberos	23.579.000	-	Llamadas anual
Emergencias médicas	1.500.000	-	
Policía	4.015.000	-	Llamadas anual
Otro	-	-	
TOTAL	29.094.000	-	Llamadas anuales

COMENTARIOS

Los datos brindados corresponden únicamente a las llamadas procedentes o de emergencia.

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

No disponible

Redes de telefonía fija

No disponible

Redes de centros educativos y empresas privadas

No disponible

Redes de IP

No disponible

COMENTARIOS

No se cuenta con información desagregada por tipo de red.

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

No, porque son varios centros los que atienden llamadas de emergencia. Cada uno utiliza sus propias tecnologías.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Solo mediante voz.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

No.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

No.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Sin Información
Integración informática de telefonía (CTI)	Sin Información
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Sin Información
Sistema de Gestión del Personal	Sin Información
Sistema de Inteligencia de Negocios	Sin Información

COMENTARIOS

Para saber con qué tipo de tecnologías cuentan las instituciones encargadas de atender y responder emergencias, habría que contactarlas individualmente para solicitar dicha información.

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

Sí, en los próximos 5 años

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

Sí, se ha establecido

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

No se sabe

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

No disponible

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

No aplica

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No aplica

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

- No está previsto

Apps

■ Botón de Pánico

- Proporciona ubicación (con base en la dirección precargada)
- Cobertura nacional
- 701 llamados recibidos

Descargado 763 veces en 2021 (en 2022 fue descargado 701 veces).

El Observatorio de las Mujeres del Ministerio Público cuenta con una aplicación para sistemas Android que las mujeres pueden descargar y usar en los momentos de emergencia. Hay una coordinación con la Policía Nacional Civil que envía una patrulla al lugar desde donde se activa el botón de pánico. Es posible cargar imágenes, videos y audios que den evidencia de la violencia física que la mujer está sufriendo. También está disponible la línea de emergencia 1572, en donde la mujer también puede reportar si es víctima de violencia para recibir atención de manera inmediata.

■ Medic-AVE

Tiene como objetivo brindar consultas médicas a la población sobre síntomas relacionados con el COVID-19. Un equipo municipal, conformado por la Dirección de Salud de la Municipalidad y Cuerpo de Bomberos Municipales (CBM), tiene a su cargo la asistencia médica para los vecinos que utilicen la mencionada aplicación. Fue desarrollada como parte de las estrategias del Plan de Administración de Vulnerabilidades y Emergencias (AVE). La aplicación permite coordinar, interinstitucionalmente, el traslado del paciente, según el resultado del análisis que se hubiera realizado a través de ella.

Accesibilidad para personas con discapacidad

No hay servicios disponibles

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

No

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS		
Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)		
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		El Observatorio de las Mujeres del Ministerio Público cuenta con una aplicación para sistemas Android que se puede descargar y utilizar en situaciones de emergencia. Hay una coordinación con la Policía Nacional Civil que envía una patrulla al lugar desde donde se activa el botón de pánico.
Servicio de monitoreo de incendios en instalaciones domésticas o comerciales		Funciona únicamente para reportar incendios forestales. Con el propósito de monitorear y realizar coordinaciones necesarias ante el registro de un incendio forestal en el país, la Secretaría Ejecutiva de la Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (SE-CONRED), ha habilitado el Centro Nacional de Monitoreo de Incendios Forestales (CENMIF), en donde la población puede reportar la ocurrencia de algún siniestro y actuar de forma inmediata.
Apoyo psicológico y servicios de salud mental (ej. Líneas telefónicas o chats de crisis)		Consejería y prevención de drogas/Línea de crisis para personas con un trastorno por consumo de sustancias: 1545

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

No los utiliza

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

@BVoluntariosGT

@bomberosmuni

@PNCdeGuatemala

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

- Sirenas
- Radio
- Televisión
- Medio/red social

■ Organización responsable por las alertas públicas

Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED)

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia

(RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

- Bomberos
- Policía

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	No se evalúa el servicio de gestión de llamadas
Uso de sistemas de mejora de la calidad	No
Uso de indicadores clave de desempeño	No
Uso de protocolos de actuación	Sí
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	Sí
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	No
Certificación(es) de calidad	No tiene certificación de calidad

Proyectos, reformas, actualizaciones

- Iniciativa de ley 5608-2019, en esta se considera la creación de un centro de llamadas de emergencia centralizado:

https://www.congreso.gob.gt/assets/uploads/info_legislativo/iniciativas/e9907-5608.pdf

Proveedores de tecnología

El Ministerio de Gobernación no tiene acceso a esta información debido a que todas las entidades trabajan de manera individual.



Honduras

9,7 millones

Población

112.492 km²

Superficie

1.050 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Sistema Nacional de Emergencia Nueve, Uno, Uno (SNE911)

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 58 – Ley que crea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), 2015
- N° 49 – Reforma a la Ley que crea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (911), 2021

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

El número telefónico único de tres cifras: Nueve, Uno, Uno (911) es utilizado en todo el país, independientemente de la red de telecomunicaciones donde se origine la solicitud o comunicación.

A través de este número la población puede reportar todo tipo de emergencia en la cual esté en riesgo la vida o los bienes de las personas. Una vez realizada la llamada, un operador capacitado hará la recepción de la información necesaria para gestionar la emergencia y seleccionar el despacho que corresponda, por ejemplo:



1. Si se reporta un incendio, el operador selecciona el despacho de los bomberos en la plataforma Sistema de Gestión de Emergencias (SIGEM). Esta información la visualiza el despacho por medio de un ticket. El despachador responde con la unidad que se traslada al lugar. El mismo procedimiento se da si es una llamada para la policía, investigación, alcaldía, etc.
2. En caso de que sea una emergencia médica, el operador alerta al auxiliar de la Unidad de Respuesta de Primeros Auxilios (URPA) para que un médico atienda la llamada y sea el filtro para enviar el ticket a las instituciones que despachan ambulancias.
3. Si la llamada es para atención psicológica, el operador informa al supervisor para que dé aviso y se derive a la Unidad de Psicología en Intervención en Crisis (UPIC). Allí, un/a profesional en psicología atiende la llamada y decide si se envía al despacho. Luego, el supervisor realiza el seguimiento y evaluación del desarrollo y respuesta de dicha llamada para cerrar el evento en el Sistema de Gestión de Emergencias (SIGEM).

Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
Número general de emergencia	5	-	Centros Regionales del Sistema Nacional de Emergencias 911: Tegucigalpa, San Pedro Sula, Copán, Atlántida y Choluteca
Bomberos	-	1	El Centro de Despacho del Benemérito Cuerpo de Bomberos se encuentra en el Cuartel General de Bomberos
Emergencias médicas	-	3	En Honduras, el servicio de atención médica es brindado por: Cruz Roja, Cruz Verde, Unidad Médica de Emergencia (UME)
Policía	-	3	En Honduras, el servicio de atención a emergencias de seguridad ciudadana es atendido por: Policía Nacional de Honduras, Dirección Nacional de Transporte (DNT) y Policía Militar del Orden Público
Otro	-	2	Centro de Despacho de las alcaldías municipales y Centro de Despacho del Centro de Operaciones Institucional (COI) que opera dentro del Comité Permanente de Contingencias (COPECO)
Varias organizaciones	1	-	El SNE911 cuenta con los siguientes enlaces institucionales en sus instalaciones: Instituto Nacional Penitenciario (INP), Instituto Nacional de Migración, Agencia Técnica de Investigación Criminal (ATIC) del Ministerio Público, Comité Permanente de Contingencias (COPECO)/ COI, Alcaldía Municipal, Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia (DINAF)
TOTAL	6	9	

COMENTARIOS

Existen planes para aumentar en 3 el número de Centros de Operaciones (Comayagua, Juticalpa y Roatán).

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
Número general de emergencia	911	Denuncias a nivel nacional 2021-2022
Servicio de Bomberos	911	Denuncias asignadas a Bomberos 2021-2022
Emergencias médicas	911	Denuncias asignadas a Cruz Roja y UME 2021-2022
Policía	911	Denuncias asignadas Policía Nacional y Policía Militar 2021-2022
Otro	911	Denuncias asignadas 2021-2022: Alcaldía, ATIC, COPECO, DINAf, Dirección de Inteligencia Policial (DIPOL), Dirección Policial de Investigaciones (DPI), Escuadrón Tránsito, Fuerza Nacional Anti-Extorsión (FNA), Fuerza Nacional de Seguridad en el Transporte Urbano (FNSTU), Migración, Secretaría de Salud (SESAL), Sección de Investigación de Accidentes de Tránsito (SIAT)
Varias organizaciones	-	

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
Número general de emergencia	1.049.617	-	-
Bomberos	-	-	-
Emergencias médicas	-	-	-
Policía	-	-	-
Otro	-	-	-
TOTAL	1.049.617	-	-

COMENTARIOS

CUADRO RESUMEN DE LLAMADAS ATENDIDAS - 2021			
Tipo de llamada	Total	%	Promedio diario
Llamadas abandonadas	1.209.303	8,78%	39.010
Llamadas falsas	11.518.471	83,60%	371.564
Denuncias elaboradas	1.049.617	7,62%	33.859
Total de Llamadas	13.777.391	100,00%	444.432

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

No se proporcionó información

Redes de telefonía fija

No se proporcionó información

Redes de centros educativos y empresas privadas

No se proporcionó información

Redes de IP

No se proporcionó información

COMENTARIOS

Total de llamadas de emergencia (denuncias elaboradas):

Número de llamadas recibidas: 1.049.617

Número de llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades: 174.960

Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades: 874.446

Número de llamadas atendidas sin información sobre el envío de unidades/recursos: 211

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, se maneja la misma tecnología en cada uno de los centros, estaciones de trabajo, estaciones de call center, videowall.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

Sí.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

Sí.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en todos los PSAPs
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en todos los PSAPs
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Gestión del Personal	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Inteligencia de Negocios	Disponible en todos los PSAPs

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

No todavía

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

No se sabe

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

No disponible

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

No aplica. No se pueden ubicar las llamadas realizadas al 911 a través de la red de línea fija porque no se tiene acceso a las bases de datos de los proveedores de esa línea.

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No aplica

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

- No está previsto

Apps

No hay aplicaciones reportadas

Accesibilidad para personas con discapacidad

No hay servicios disponibles

COMENTARIOS

Actualmente el Sistema Nacional de Emergencias Nueve, Uno, Uno (SNE911) no proporciona ningún aplicativo específico para que las personas con discapacidad puedan comunicarse con el Sistema.

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

Sí

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS

Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Alerta médica o Telesalud		Unidad de Telemedicina y Unidad de Respuesta de Primeros Auxilios (URPA).
Apoyo psicológico y servicios de salud mental (ej. Líneas telefónicas o chats de crisis)		Unidad de Psicología de Intervenciones en Crisis (UPIC).
Otro		Unidad de Análisis Forense de la Información (UAFI).

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

- monitorear potenciales incidentes
- compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
- compartir con el público información sobre incidentes

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST no está siendo considerado

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

- @911Honduras
- @PoliciaHonduras
- @BomberosHn
- @CopecoHonduras1
- @cruzrojahon

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

- Radio
- Televisión
- Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita preregistro)
- Mensajes de texto a personas pre registradas
- Medio/red social

■ Organización responsable por las alertas públicas

Comité Permanente de Contingencia (COPECO)

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia (RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

- Bomberos
- Policía

Uso de DEAs (Desfibriladores Externos Automáticos)

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	Se evalúa el servicio de gestión de llamadas <i>Evaluaciones diarias, semanales y mensuales.</i>
Uso de sistemas de mejora de la calidad	Sí
Uso de indicadores clave de desempeño	Sí <i>Los indicadores que se utilizan para medir el desempeño son: habilidades de comunicación telefónica, habilidades de observación del evento, tiempo de atención del operador, asignación al despacho correcto, tipificación del incidente, registro de dirección, documentación de información, tiempo de gestión de los incidentes (tiempo del operador: se le mide el tiempo de atención desde que atiende la llamada, hasta que se asigna al despacho; tiempo del despacho: desde que se le asigna el ticket, hasta que brinda la respuesta; y tiempo del supervisor: desde que se obtiene la respuesta, hasta su cierre), sistema de productividad por colaborador (llamadas atendidas, tickets elaborados y tiempos de disponibilidad del colaborador). La escala de evaluación que se utiliza es: 0%-69% Insatisfactorio, 70%-89% Mejorable, 90%-100% Satisfactorio.</i>
Uso de protocolos de actuación	Sí
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	Sí
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	No <i>El SNE 911 de Honduras cuenta con Fortinet FortiGate 200D.</i>
Certificación(es) de calidad	ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007

Proyectos, reformas, actualizaciones

- Actualmente se encuentra en ejecución el Proyecto Ciudad Segura Comayagua, Siguatepeque y Villa de San Antonio en el Departamento de Comayagua.
- Para el 2023 se tiene planificado realizar los siguientes proyectos: Construcción, equipamiento y operatividad del Centro de Coordinación de Operaciones de la ciudad de Juticalpa, Olancho.
- Construcción, equipamiento y operatividad del Centro de Coordinación de Operaciones de la ciudad de Roatán, Islas de la Bahía.
- Instalación de dispositivos de seguridad (cámaras y brazos) en la ciudad de La Ceiba, Atlántida y sus alrededores.

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CAD: Patente del SNE911
- GIS
- Grabación de llamadas

El SNE911 ha elaborado softwares exclusivos para la atención de emergencias, incluyendo la Plataforma del Sistema de Gestión de Emergencias (SIGEM) y el Sistema de Gestión de Permisos (SIGEP). Desde la Plataforma del SIGEM, se gestionan y coordinan las emergencias, a nivel nacional, con todas las instituciones que forman parte del SNE911. El SIGEP es una plataforma que fue creada para la administración del personal.



129 Millones

Población

1.972.550 km²

Superficie

15.836 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Autoridades en cada entidad federativa que conforman el Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia 911

- **Estado de México:** Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 que opera dentro del Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad (C5) de la Secretaría de Seguridad del Estado de México
- **Guanajuato:** Sistema Estatal de Coordinación C5i del Estado de Guanajuato a través de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencias Municipales
- **Michoacán de Ocampo:** Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) 911
- **Nuevo León:** Centro de Coordinación Integral de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo-C5
- **Tlaxcala:** Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) 911
- **Yucatán:** Centro de Control, Comando, Comunicaciones, Cómputo, Coordinación e Inteligencia (C5i) de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Yucatán

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

Nivel federal

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2008
- Reglamento del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2009
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 2014
- N° 10/XXXVII/14 - Acuerdo del Consejo Nacional de Seguridad Pública, 2014 - por medio del cual se aprueba la consolidación de un servicio homologado para la atención de llamadas de emergencia en todo el país, que opere de manera estandarizada a nivel nacional, reduzca los tiempos de atención y mejore la calidad del servicio prestado a la ciudadanía

- N° 06/XXXIX/15 - Acuerdo del Consejo Nacional de Seguridad Pública, 2015 - por medio del cual se aprueba la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia
- N° 12/XXXVIII/15 - Acuerdo del Consejo Nacional de Seguridad Pública, 2015 - por medio del cual se aprueba el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia y su implementación obligatoria en los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia a nivel nacional
- N° 15/XXXVIII/15 - Acuerdo del Consejo Nacional de Seguridad Pública, 2015 - por medio del cual se instruye elaborar un proyecto de reforma legislativa para establecer el Sistema Nacional de Llamadas de Emergencias
- 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, 2015
- N° 03/XL/16 - Acuerdo del Consejo Nacional de Seguridad Pública, 2016 - por medio del cual se establece que el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública realice, en coordinación con las entidades federativas, las acciones necesarias para que el Servicio Homologado para la Atención de Llamadas de Emergencia 911 (Nueve-un-uno) opere en todo el país
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 911 (nueve, uno, uno), 2018

Guanajuato:

- Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Guanajuato, 2014

El reporte brinda información sobre

- Centros 911, servicio de bomberos, servicio de emergencias médicas, policía, institutos de las Mujeres, instituciones de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, instituciones de protección civil
- México, Estado de México, Guanajuato, Michoacán de Ocampo, Nuevo León, Tlaxcala, Yucatán

Modelo operativo

Por normatividad, solamente puede haber un número de emergencia. Las llamadas son recibidas en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), donde se recaban los datos y se envían, a través del CAD (Despacho Asistido por Computadora), a las áreas de despacho que, usualmente, están en las mismas instalaciones.

Estado de México

Con base en el Acuerdo N° 10/XXXVII/14, el Consejo Nacional de Seguridad Pública aprobó la consolidación del servicio de emergencia en el que establece un único número de atención a nivel nacional, que opere de manera estandarizada, reduzca los tiempos de atención y mejore la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

Por ello, desde 2017 el Estado de México cuenta con dos sedes para la recepción de llamadas de emergencia, en el cual, a través de convenios con empresas prestadoras del servicio de telefonía, de acuerdo con las necesidades operativas, se determina la regionalización para el enrutamiento de las llamadas a cada centro, brindando una atención conforme al siguiente esquema diferenciado de atención de incidentes:

Guanajuato

El servicio de emergencias del 911 se atiende en cada municipio y actualmente cuenta con 44 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (PSAPs). La operación de los PSAPs está supervisada por el Sistema Estatal de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones, Cómputo e Inteligencia (C5i).

En cada Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (PSAPs), se reciben de manera local las llamadas por los operadores telefónicos, los cuales capturan como datos básicos: ubicación del evento, motivo del incidente, descripción del incidente y asignan las corporaciones que atenderán conforme a la función. La información anterior, se envía para que se realice el despacho de las unidades de respuesta de las diferentes corporaciones que operan en la ciudad.

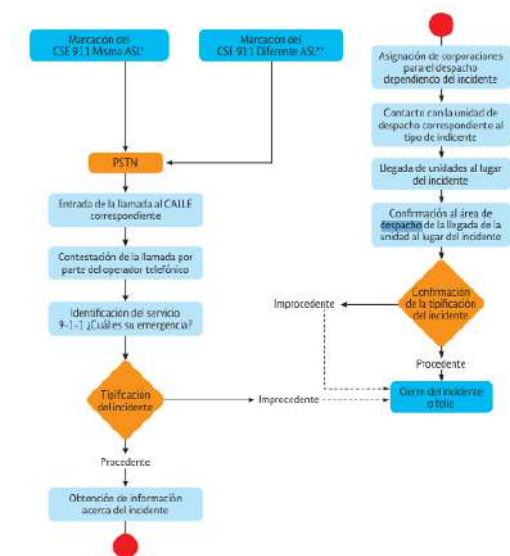
Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (PSAPs), cuentan con personal despachador de las corporaciones de Policía, Tránsito, Cruz Roja, Bomberos, Protección Civil, entre otras, los cuales asignan las unidades correspondientes, esto de acuerdo con la capacidad operativa de cada municipio.

Se reciben y/o atienden emergencias de los siguientes tipos: médica, protección civil, seguridad, servicios públicos, asistencia, otros servicios e improcedentes.

El estado cuenta con un Centro de Mando Unificado, que está integrado por agencias de emergencia y seguridad de los niveles estatal y federal. Este Centro monitorea todos los reportes de los 911 municipales con la intención de dar apoyo con instituciones estatales y federales de acuerdo a la jurisdicción, competencia, magnitud o riesgo, de tal forma de mantener una coordinación permanente entre las diferentes ciudades del estado. Cabe señalar



Flujograma 1. 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.

que se cuenta con una tecnología homologada, es decir, las herramientas tecnológicas son las mismas para todos los municipios y para el Estado (CAD, PBX, grabación de llamadas, sistema de radiocomunicación “TETRA”, VMS, ALPR, entre otros).

Michoacán de Ocampo

En el estado de Michoacán de Ocampo, todas las llamadas de emergencias se reciben al 911 en donde, de acuerdo con el tipo de emergencia, se canalizan a la institución correspondiente para su atención.

Nuevo León

Las llamadas son gestionadas por el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) y canalizadas, vía sistema CAD, a los despachos policial, médico, protección civil y bomberos, de manera automatizada.

Tlaxcala

Las llamadas de emergencia son recibidas por el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 911, y son atendidas por un operador de la línea 911. El operador aplica el guion establecido y procede a recopilar información pormenorizada, incluyendo tipo de emergencia, datos sobre la ubicación de la persona, entre otros. Esta información se transfiere a las instituciones de despacho para que puedan asignar la unidad más próxima a la emergencia. El personal de primera respuesta, al verificar el lugar y las circunstancias del incidente, puede solicitar a su despacho, vía radio, apoyo adicional, brindar información más detallada sobre el incidente y las circunstancias, y reportar el cierre del evento.



Yucatán

El usuario marca el número único para atención de emergencias 911. Los operadores telefónicos contestan las llamadas aplicando el “Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencias 911”. Este Protocolo guía la actuación del personal, y facilita la obtención de datos de la ubicación y tipo de emergencia. Se trabaja de acuerdo con el modelo “bajo el mismo techo”, el cual permite que el despacho se realice desde la misma central de mando.

Implementación del eCall

Guanajuato: OnStar (GM)

Nuevo León: OnStar (GM)

En algunas entidades federativas hay algo similar al eCall

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
911	-	-	
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
Varias organizaciones	195	-	Hay 32 centros, uno para cada estado. Muchos centros tienen varios subcentros, dependiendo de la decisión de cada entidad federativa y su presupuesto. Los centros y subcentros totalizan 195. Usualmente comparten espacio físico con las áreas de despacho de las emergencias.
TOTAL	195	-	

COMENTARIOS

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO (CD) POR ESTADO

Estado	911		Bomberos		Emergencias Médicas		Policía		Otro		Varias organizaciones		Total	
	PSAP	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	
Estado de México	-	-	131	-	34	-	39	-	182	2	-	2	386	
Guanajuato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	44	-	44	-	
Michoacán de Ocampo	2	-	118	-	37	-	113	-	98	9	-	11	366	

Estado	911		Bomberos		Emergencias Médicas		Policía		Otro		Varias organizaciones		Total	
	PSAP	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	PSAP	CD	
Nuevo León	19	-	-	-	-	-	1	-	9	1	-	1	29	
Tlaxcala	-	-	1	-	1	-	1	-	3	1	-	1	6	
Yucatán	-	-	19	-	1	-	13	-	-	1	-	1	33	

CD: Centros de despacho

Estado de México

- Bomberos: 6 Centros Regionales de Operación, divididos en dos Subdirecciones de Emergencias:
 1. Subdirecciones de Emergencias del Valle de México (Amecameca, Tultepec, Naucalpan, Valle de Chalco)
 2. Subdirecciones de Emergencias del Valle de Toluca (Toluca, Tenancingo), y 125 Bases Municipales
- Emergencias médicas: Cruz Roja (30 bases), Servicio de Urgencias del Estado de México (SUEM) (4 bases)
- Policía: Secretaría de Seguridad del Estado de México (SSEM) (8 coordinaciones, 18 subdirecciones), Dirección General de Combate al Robo de Vehículos y Transporte (DGCRVYT) (13 bases)
- Otro: PROBOSQUE (1 Comando Central, 9 Regiones), Fiscalía General de Justicia del Estado de México (FGJEM) (13 Regionales, 34 Centros de Justicia, 125 Especializadas)
- Varias organizaciones: Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 Sede Toluca, Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 Sede Ecatepec

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Guanajuato

- Varias organizaciones: El Centro de Atención de Llamadas de Emergencia y el Centro de Despacho se encuentran en el mismo espacio físico

Existen planes para aumentar en 2 el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Michoacán de Ocampo

- Bomberos: Protección Civil Municipal (PCM) 104 Centros de Despacho, Protección Civil Estatal (PCE) 14 Centros de Despacho
- Emergencias Médicas: Centro Regulador de Urgencias Médicas 37 Centro de Despacho
- Policía: Policía Municipal 113 Centros de Despacho
- Otro: Guardia Civil 12 Centros de Despacho, Guardia Nacional 25 Centros de Despacho, Tránsito estatal 35 Centros de Despacho, Secretaría Nacional de Defensa (SEDENA) 13 Centros de Despacho, Cruz Roja 13 Centros de Despacho
- Varias organizaciones: Solo en 9 de los 11 subcentros se cuenta con enlaces de las instituciones o corporaciones articuladas. Cabe mencionar que esta cifra puede cambiar de acuerdo con el estado de fuerza de las instituciones.
 1. Subcentro de Morelia: enlace de Protección Civil, Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), Policía Municipal, Tránsito, Secretaría de la Defensa Nacional, Guardia Nacional
 2. Subcentro de Lázaro Cárdenas: enlace de Policía Municipal, Secretaría de la Defensa Nacional
 3. Subcentro de Uruapan
 4. Subcentro de Pátzcuaro: enlace de Guardia Civil (SSP Estatal)
 5. Subcentro de Apatzingán: enlace de Policía Municipal, Secretaría de la Defensa Nacional
 6. Subcentro de Zitácuaro: enlace de Policía Municipal
 7. Subcentro de Uruapan: enlace de Policía Municipal
 8. Subcentro Jiquilpan: enlace de la Secretaría de la Defensa Nacional, Guardia Nacional
 9. Subcentro Coalcomán: enlace de la Secretaría de la Defensa Nacional

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Nuevo León

- *Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (911): Los despachos de las instituciones de respuesta cuentan con sus propias instalaciones, a nivel municipal, conectados vía sistema CAD: Allende, Apodaca, Cadereyta, Cerralvo, Guadalupe, Cadereyta, Escobedo, Galeana, García, Juárez, Linares, Monterrey, Santiago, Santa Catarina, Sabinas Hidalgo, San Nicolás, San Pedro, Salinas Victoria, Montemorelos (19)*
- *Policía: Fuerza Civil 1 Centro de Despacho*
- *Otro: Agencia Estatal de Investigaciones, 7a. Zona Militar, Cruz Roja, Secretaría de Salud, Protección Civil, Petróleos Mexicanos (Pemex), Seguridad y Protección Bancaria (Seproban), 070 Participación Ciudadana y Secretaría de las Mujeres*
- *Varias organizaciones: Dentro del C5 se encuentra solamente el despacho de la institución estatal de la fuerza civil y el Centro Regulador de Urgencias Médicas*

Existen planes para aumentar en 2 el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Tlaxcala

- *Bomberos: Heroico Cuerpo de Bomberos Tlaxcala (HCB) 1 Centro de Despacho*
- *Emergencias médicas: Centro Regulador de Urgencias Médicas de Tlaxcala (CRUMT) 1 Centro de Despacho*
- *Policía: Policía Municipal (PM) 1 Centro de Despacho*
- *Otro: Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC), Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJE) y Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), cada una con 1 Centro de Despacho*
- *Varias organizaciones: En el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C-4) del estado de Tlaxcala se trabaja con la modalidad bajo un mismo techo, por lo que se encuentra personal de las 6 diferentes corporaciones comisionadas al C-4: Bomberos (HCB), Centro Regulador de Urgencias Médicas de Tlaxcala (CRUMT), Policía Municipal (PM), Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC), Procuraduría General de Justicia del Estado (PGJE), Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA). El personal de estas 6 corporaciones realiza los despachos y canaliza la información que ingresa al servicio de emergencias hacia el personal de campo*

Existen planes para aumentar en 12 el número de Centros de Despacho.

Yucatán

- *Bomberos: Incluye bases en todo el estado (19)*
- *Emergencias médicas: Base central de ambulancias de la Secretaría de Seguridad Pública (SSP)*
- *Policía: Incluye bases en todo el estado (13)*
- *Varias organizaciones: Policía, Policía Estatal de Investigación, Bomberos y Rescate y Emergencias Médicas*

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
911	911	Apegado al Acuerdo del Consejo Nacional de Seguridad Pública 03/XL/16 de 2016, por medio del cual se estableció que el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública realice, en coordinación con las entidades federativas, las acciones necesarias para que el Servicio Homologado para la Atención de Llamadas de Emergencia 911 (Nueve-un-uno) opere en todo el país (9 de septiembre de 2016)
Servicio de Bomberos	-	
Emergencias médicas	-	
Policía	-	
Otro	-	
Varias organizaciones	-	

■ Números de no emergencia

A nivel federal

- 800 00 44 800: Línea de información del COVID
- 800 911 2000: Línea de la vida (combate la adicción a las drogas y apoya a las personas con problemas psicológicos)
- 800 932 4745: Línea para víctimas de trata

Estado de México

- 070: Centro de Atención telefónica del Gobierno del Estado de México
- 072: Centro de Atención telefónica del Gobierno del Estado de México
- 800 696 9696: Centro de Atención telefónica del Gobierno del Estado de México
- 800 702 8770: Centro de Atención telefónica de la Fiscalía del Estado México
- 800 900 3300: Línea Infracción Transparente
- 800 900 3200: Línea COVID

Guanajuato

- 075: Atención a la Mujer
- 089: Denuncia Anónima

Michoacán de Ocampo

- 070: Información sobre las instituciones públicas, privadas y sociales; localizar a personas extraviadas, detenidas o accidentadas; además para reportar fallas en los servicios públicos

Tlaxcala

- 089: Denuncia Anónima

Yucatán

- 800 982 2826: Para información sobre el COVID
- 999 930 3200: Para información y trámites de la Policía
- 800 108 8000: Línea de orientación y apoyo emocional
- 089: Denuncia Anónima

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
911	15.836.379	-	
Bomberos	968.136	-	
Emergencias médicas	2.215.319	-	
Policía	9.323.865	-	
Otro	3.329.059	-	
TOTAL	15.836.379	-	

COMENTARIOS

LLAMADAS DE EMERGENCIA POR ESTADO							
	911	Bomberos	Emergencias médicas	Policía	Otro	Total	Comentarios
Estatado de México	1.019.727	30.713	178.609	628.547	181.828	1.019.727	
Guanajuato	1.451.378	-	-	-	-	1.451.378	
Michoacán de Ocampo	1.905.097	18.880	66.682	142.999	156.475	1.905.097	
Nuevo León	1.282.220	82.409	135.465	750.141	314.205	1.282.220	Este es el total que suman los 4 conceptos de llamadas procedentes

	911	Bomberos	Emergencias médicas	Policía	Otro	Total	Comentarios
Tlaxcala			87.594			87.594	Ingresan llamadas de emergencias de tipo médicas, protección civil, seguridad, servicios públicos, asistencia y otros servicios
Yucatán			1.147.173			1.147.173	

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

Estado de México: 886.783
 Guanajuato: 1.311.769
 Michoacán de Ocampo: 1.752.689
 Nuevo León: 1.071.622
 Tlaxcala: 85.203

Redes de telefonía fija

Estado de México: 479
 Guanajuato: 139.609
 Michoacán de Ocampo: 152.408
 Nuevo León: 210.598
 Tlaxcala: 2.391

Redes de centros educativos y empresas privadas

Estado de México: 23.112 (redes empresas privadas) y 165 (redes de centros educativos)

Redes de IP

Estado de México: 109.188

COMENTARIOS

LLAMADAS DE EMERGENCIA POR ESTADO Y POR TIPO DE RED

	Redes de telefonía celular		Redes de telefonía fija		Redes de centros educativos		Redes empresas privadas	
	Sin despacho	Con despacho	Sin despacho	Con despacho	Sin despacho	Con despacho	Sin despacho	Con despacho
Estado de México	97.754	789.029	23	456	35	130	3.626	19.486
Guanajuato	257.186	1.054.583	30.922	108.687				
Michoacán de Ocampo	1.532.040	220.649	138.865	13.543				

Nuevo León	402.411	669.211	61.108	149.490
Tlaxcala	7.065	78.138	198	2.193

Llamadas de emergencia por tipo de red = Llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades + Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, utilizan formas de conexión telefónica similar. La llamada ingresa a un conmutador y el CAD (Despacho Asistido por Computadora) sirve de apoyo al personal operador y de despacho del servicio de emergencia 911.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

Sí. Existe una Dirección General de Gestión de Servicios, Ciberseguridad y Desarrollo tecnológico que conjunta la información de todos los CALLE del país, así como el Centro Nacional de Información que conjunta la información de las llamadas de emergencia.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

Sí.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en: Estado de México, Guanajuato, Michoacán, Nuevo León y Yucatán
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en: Estado de México, Guanajuato, Nuevo León, Tlaxcala y Yucatán
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en: Estado de México, Guanajuato, Michoacán, Nuevo León, Tlaxcala y Yucatán
Sistema de Gestión del Personal	Disponible en: Estado de México y Guanajuato
Sistema de Inteligencia de Negocios	Disponible en: Estado de México, Nuevo León y Yucatán

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

Respuestas varían según el estado.

No todavía (Estado de México, Tlaxcala)

Sí, en los próximos 2 años (Guanajuato, Michoacán de Ocampo, Yucatán)

No aplica ya que cuenta con sistema CADNG (Nuevo León)

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No aplica en general. Respuestas varían según el estado.

No todavía (Estado de México, Guanajuato, Michoacán de Ocampo, Tlaxcala, Yucatán)

No aplica. Los trabajos de migración iniciaron en 2018 (Nuevo León)

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No aplica en general. Respuestas varían según el estado.

No todavía (Estado de México, Guanajuato, Tlaxcala, Yucatán)

Sí, se ha establecido (Michoacán de Ocampo)

No aplica (Nuevo León)

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

Respuestas varían según el estado.

No se sabe (Estado de México, Guanajuato, Michoacán de Ocampo, Nuevo León)

No, aún no se ha establecido (Tlaxcala)

Sí, se ha establecido un plan y los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia NO están involucrados (Yucatán)

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%	Comentarios
Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)	Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: 36 segundos Yucatán: 5-10 segundos		No disponible en Estado de México, Michoacán de Ocampo y Tlaxcala
ID del sector de la estación base (Base station sector-ID)			Disponible en Guanajuato y Nuevo León No disponible en Estado de México, Michoacán de Ocampo, Tlaxcala y Yucatán
Ubicación móvil avanzada (AML)	Estado de México: identificación inmediata Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: 10 segundos Tlaxcala: 40 segundos Yucatán: 5-10 segundos	3,05% de llamadas recibidas	No disponible en Michoacán de Ocampo
Geoubicación HTML5	Estado de México: identificación inmediata Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio		No disponible en Michoacán de Ocampo, Tlaxcala y Yucatán
Ubicación derivada del teléfono celular vía aplicativo (App)	Sí a nivel federal y varía según la entidad federativa Estado de México: identificación inmediata Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Tlaxcala: identificación inmediata	100% de llamadas recibidas	No disponible en Michoacán de Ocampo y Yucatán

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

5 - 7 segundos en general

Guanajuato (20 segundos), Michoacán de Ocampo (no se tiene localización automática), Nuevo León (37 segundos), Tlaxcala (90 segundos), Yucatán (2 segundos, si el número ya se encuentra registrado en la base de datos del alertacloud).

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No se cuenta con la información.

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- Desplegado para el 911 en Estado de México, Guanajuato, Nuevo León y Yucatán

FUNCIONA CON

- Android

TRANSMISIÓN AML

- Vía HTTPS POST (Estado de México, Guanajuato, Nuevo León y Yucatán)
- Vía mensaje de texto (SMS) (Estado de México y Nuevo León)

FUNCIONES ADICIONALES

- Sin funciones adicionales (Estado de México, Guanajuato y Nuevo León)
- Roaming internacional (Yucatán)

Apps

■ 911 Emergencia

Proporciona ubicación, tipo de incidente, fotos o videos del incidente

Cobertura nacional

Se creó para que la población pueda realizar llamadas de auxilio a través de la aplicación, la cual incluye la opción de enviar fotos y video. Además, tiene la posibilidad de ser rastreada para casos de secuestro.

Estado de México: 3.746 llamadas recibidas. Permite que el operador reciba información de la emergencia, así como datos precargados y ubicación para el despacho de los cuerpos de emergencia. (Sin acceso por el momento).

Nuevo León: 300 llamadas recibidas. Envía notificación de ubicación y tiene botón de pánico.

Tlaxcala: La App 911 tiene tres funciones, notificación de emergencias mediante mensaje de texto, llamada de emergencia y botón de pánico. Cada vez que el usuario utilice una de estas funciones, se anexará toda la información del registro inicial. Asimismo, el dispositivo será geolocalizado para conocer la ubicación del usuario en caso de emergencia, siempre y cuando la función de GPS y los datos móviles permanezcan activados.

■ Emergencias GTO 911

Proporciona reportar incidentes con fotos y videos, y activar botón de pánico

Cobertura subnacional

Número de llamadas recibidas: 1.559

Disponible en Guanajuato. La aplicación móvil permite adjuntar evidencia multimedia sobre los incidentes que se reportan, realizar llamadas al 911 y 089, y conversar mediante chat con los operadores de cada una de las centrales de emergencia en el estado. Además, permite notificar una emergencia mediante botón de pánico, proporciona información de referencia al respecto de cómo actuar ante diferentes emergencias, y consultar números telefónicos con reporte de extorsión.

■ SNEmergency

Proporciona ubicación, motivo, nombre de usuario, teléfono, notas, imagen

Cobertura subnacional

Disponible en Nuevo León. Esta aplicación es nativa del sistema de despacho CADNG. Actualmente se utiliza como botón de emergencia.

■ Reporte Yucatán

App gratuita diseñada para que los ciudadanos o autoridades puedan generar inteligencia colaborativa sobre riesgos de seguridad y atención a emergencias. Se gestiona a través de una plataforma de análisis de riesgos e inteligencia predictiva que permite diseñar estrategias de prevención del delito y otros riesgos de seguridad.

Accesibilidad para personas con discapacidad

SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD		
Servicio	Registro *	Comentarios
SMS	No	Yucatán: Módulo de Comunicación Integrado (MCI)
Aplicación móvil o de teléfono inteligente	Sí	911 Emergencia (pero no es específico para personas con discapacidad) Guanajuato: Emergencias GTO 911 Nuevo León: SNEmergency (pero no es específico para personas con discapacidad) Yucatán: Módulo de Comunicación Integrado (MCI)
Servicio de texto en tiempo real	No	Nuevo León: Mediante el APP 911 (pero no es específico para las personas con discapacidad) Yucatán: A través del MCI
Video llamadas	Sí	Yucatán: A través MCI, pero es unilateral

*Se requiere registro previo

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

Sí

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS		
Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)		<p>En general: Bancos, algunos comercios.</p> <p>Estado de México: Código C5, Código C5 móvil, Seproban (alarmas), Alertamiento CEIBA (alertamiento específico para unidades de transporte público).</p> <p>Michoacán de Ocampo: Seproban.</p>
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		<p>En general: Botón de pánico en algunas tiendas y comercios o bien en los postes de video vigilancia.</p> <p>Estado de México: Código C5, Botón de pánico DIDI, Botón de pánico UBER, Botón de pánico Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de México, Botón de pánico Poder Judicial del Estado de México, Botón de pánico Universidad Autónoma del Estado de México, Botón de pánico Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica.</p> <p>Guanajuato: Botones de pánico.</p> <p>Yucatán: En proceso de implementación y se espera que a finales del año 2023 se integren a la red de servicios de seguridad pública.</p>
Apoyo psicológico y servicios de salud mental (ej. Líneas telefónicas o chats de crisis)		<p>Estado de México: El Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad, cuenta con un área especializada que brinda servicio de salud mental y apoyo psicológico. Sirve como enlace para identificar la necesidad del usuario y canalizarla a instancias externas para su atención y seguimiento.</p> <p>Guanajuato: Línea de atención psicológica llamada “Dinámicamente” en la cual se atienden situaciones relacionadas con: ansiedad, depresión, estrés postraumático, adicciones, conductas suicidas, violencia, entre otros.</p> <p>Nuevo León: El C5 cuenta con 15 psicólogos. Así mismo, las llamadas pueden ser canalizadas al personal de la Secretaría de la Mujer.</p> <p>Yucatán: Se transfieren las llamadas de este tipo a la línea estatal destinada para tal fin.</p>
Servicio de eCall o servicio similar		<p>Estado de México: En prueba.</p> <p>Guanajuato: OnStar (GM).</p> <p>Nuevo León: OnStar (GM).</p>

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

- monitorear potenciales incidentes (Estado de México, Guanajuato y Tlaxcala)
- compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población (Estado de México, Guanajuato, Tlaxcala y Yucatán)
- compartir con el público información sobre incidentes (Estado de México, Guanajuato, Nuevo León, Tlaxcala y Yucatán)
- combatir noticias falsas (Guanajuato, Tlaxcala y Yucatán)
- promover el uso correcto del Servicio de Emergencia 911

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST está siendo considerado: Estado de México y Tlaxcala

El establecimiento de un VOST no está siendo considerado: Guanajuato y Yucatán

Se desconoce qué es un VOST: Michoacán y Nuevo León

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

A nivel federal:

- @SSPCMexico
- @causaencomun
- @MUCD

Ciudad de México:

- @c5cdmx

Estado de México:

- @SS_Edomex
- @alfredodelmazo
- @UMS_edomex
- @Edomex
- @SecretariadoGEM
- @EstatalEdomex
- @GrupoRelampagos
- @CruzRojaEM

Guanajuato:

- @SeguridadGto
- @AlvarCdeV
- @PC_GTO
- @FSPE_Gto
- @InfospeGTO

Michoacán de Ocampo:

- @GobMichoacan

@SdeGobMich
 @SSeguridad_Mich
 @GC_Michoacan
 @pcmichoacan
 @SSalud_Mich

Monterrey:

@SSPCMonterrey

Nuevo León:

@PC_NuevoLeon
 @SSPCMonterrey
 @pc_mty
 @Cicmty
 @elnorteseq
 @telediariomty

San Luis Potosí:

@SSPC_SLP

Tlaxcala:

@maxhp_
 @CESESP_Tlaxcala
 @PGJE_Tlaxcala
 @SSC_TLX
 @CEPC_TLAXCALA

Yucatán:

@gobyucatan
 @sspyuc
 @procivy
 @salud_yucatan

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

- Sirenas (Estado de México, Tlaxcala)
- Radio (Tlaxcala y Yucatán)
- Televisión (Tlaxcala y Yucatán)
- Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita preregistro) (Nuevo León, pero sin poder usar por la legislación vigente)
- Aplicación de celular (Guanajuato)
- Medio/red social (Estado de México, Guanajuato, Tlaxcala y Yucatán)

Sistema de altavoces (Estado de México)

Mensajes en grandes pantallas públicas (Guanajuato)

■ Organización responsable por las alertas públicas

A nivel federal: Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC)

Estado de México: Existe un área encargada de establecer los parámetros para emitir las alertas. En cuanto al alertamiento por vía del sistema de altavoces, el área encargada es Video Vigilancia y Vinculación

Guanajuato: Protección Civil del Estado de Guanajuato en temas de desastres

Michoacán de Ocampo: Área de Comunicación Social de la Secretaría de Seguridad Pública y Protección Civil

Tlaxcala: Gobernador/a, Secretaría de Gobierno y prensa de Gobierno

Yucatán: Secretaría de Seguridad Pública del Estado y Protección Civil del Estado de Yucatán

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia

(RPAS por sus siglas en inglés)

Depende de cada estado

- *Estado de México: Sistema de Emergencias y Seguridad (Centro de Atención de Emergencias o PSAP)*
- *Tlaxcala: Policía*
- *Yucatán: Sistema de Emergencias y Seguridad (Centro de Atención de Emergencias o PSAP), Servicio de Emergencias Médicas, Bomberos y Rescate, Policía*

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

<p>Evaluación del servicio de gestión de llamadas</p>	<p>Se evalúa el servicio de gestión de llamadas</p> <p>Estado de México: trimestral Guanajuato: mensual Nuevo León: trimestral Tlaxcala: mensual Yucatán: anual (operadores telefónicos) y cada tres años (por medio de una encuesta a la población)</p>
<p>Uso de sistemas de mejora de la calidad</p>	<p>Sí</p> <p>(Estado de México, Guanajuato, Nuevo León, Tlaxcala y Yucatán)</p>
<p>Uso de indicadores clave de desempeño</p>	<p>Sí</p> <p>Estado de México: nivel de servicio, calidad de atención, tiempo de toma de reporte. Se miden mensualmente Guanajuato: tiempo de respuesta, tiempo de contestación de llamadas, calidad de la información Nuevo León: tiempos de atención y canalización, cantidad de llamadas atendidas, cantidad de llamadas colgadas, cantidad de folios generados, disciplina Tlaxcala: calidad en la atención de la llamada, tiempo de recepción y canalización de la emergencia, tiempo de despacho de la unidad, tiempo de arribo de la unidad y tiempo de cierre del incidente Yucatán: tiempo de transmisión de folio (tiempo de transferencia de la información que obtiene el operador al despachador) y tiempo de despacho (tiempo que el despachador se toma para enviar la información a la unidad de campo para la atención de la emergencia). También se evalúa de manera cualitativa a los operadores y despachadores con base en un formato estandarizado de evaluación</p>
<p>Uso de protocolos de actuación</p>	<p>Sí</p> <p>(Estado de México, Guanajuato, Michoacán, Nuevo León, Tlaxcala y Yucatán)</p>
<p>Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores</p>	<p>Sí</p> <p>(Estado de México, Guanajuato, Nuevo León y Tlaxcala)</p>

Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	Sí <i>(Estado de México, Nuevo León y Tlaxcala)</i>
Certificación(es) de calidad	Estado de México: ISO 9001-2015 y CALEA Guanajuato: ISO 9001-2015 Michoacán: CALEA Nuevo León: ISO 9001-2008 y CALEA Tlaxcala: CALEA Yucatán: CALEA

COMENTARIOS

Evaluación de servicio de gestión de llamadas

Michoacán: No se evalúa el servicio de gestión de llamadas.

Uso de sistemas de mejora de la calidad

Yucatán: Como parte del sistema de mejora de la calidad, es posible considerar a las observaciones diarias y la retroalimentación que se le brinda a los/as funcionarios/as de forma periódica, las encuestas telefónicas, la aplicación de FODA y la medición de cargas de trabajo de todos los componentes (atención de llamadas de emergencias 911, captura de información, despacho, monitoreo de cámaras).

Uso de indicadores clave de desempeño:

Michoacán: No se utilizan.

Uso de protocolos de actuación:

Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia establecido por el Centro Nacional de Información.

Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores

Michoacán y Yucatán: No se utilizan.

Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad

Estado de México: se rige por las "Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información para la Protección de los Activos de Información e Informáticos" y la "Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México. Fueron fortalecidas mediante la Comisión de Acreditación para Agencias de Seguridad (CALEA), que cuenta con procedimientos específicos que permiten asegurar la ciberseguridad. El subcapítulo 6.8 Sistema de Computadoras contempla los procedimientos y políticas respecto al uso de tecnología informática dentro de la institución.

Guanajuato, Michoacán y Yucatán: No se utilizan.

Proyectos, reformas, actualizaciones

Estado de México

- Establecer un servicio profesional de carrera: profesionalización del operador telefónico, capacitación del personal en materia de primeros auxilios, atención con enfoque de género, próximas certificaciones

Guanajuato

- Actualización tecnológica y NG 911

Nuevo León

- Proyecto de Norma Oficial Mexicana (PROY-NOM-227-SE-2020) para la estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 911 (Nueve, Uno, Uno)
- Proyecto de eCall con Bosch

Tlaxcala

- Fortalecer el área operativa en infraestructura
- Profesionalización y aumento del personal

Yucatán

- Planificación de un sistema de gestión del personal, para un mejor desarrollo de actividades policiales
- Planificación de proyecto con Inteligencia Artificial (IA) para la traducción de idiomas desde una llamada de emergencia
- Planificación, integración y unificación del área de inteligencia

Proveedores de tecnología

■ Software:

CAD

- Estado de México: SEGURITECH 2018 versión 2.0.0.20
- Guanajuato: CADW
- Michoacán: SafetyNet CAD
- Nuevo León: SafetyNet CADNG 9.8.5
- Tlaxcala: Pulsiam SafetyNet CAD
- Yucatán: Promad y alertacloud

GIS

- Estado de México: SEGURITECH 2018 versión 2.0.0.20
- Guanajuato: CADW
- Nuevo León: MapInfo Pro 2021
- Yucatán: Mastrack 3.0.35.17 y Moto Mapping

Grabación de llamadas

- Estado de México: AVAYA
- Guanajuato: CADW
- Nuevo León: Workforce Optimization Select 5.2.3.0
- Tlaxcala: Aurolog Auronix
- Yucatán: AVAYA Contact Recorder

Otros

- Yucatán: VMS Genetec, ABIS Biomatcher, RFID tracker, Vinmatcher, BI Qlik Sense, Oracle, Microsoft, SQL Server, Linux

■ Hardware:

- Estado de México: AVAYA Release 8.1
- Nuevo León: AVAYA Aura Contact Center
- Tlaxcala: Propio
- Yucatán: Consola de Despacho Motorola 7500

■ Aplicaciones (apps):

- Estado de México: App Nacional 911
- Guanajuato: App GTO Móvil
- Nuevo León: SNEmergency
- Tlaxcala: App Nacional 911
- Yucatán: Reporte Yucatán

■ Integradores:

- Estado de México: Tarjetas E1
- Nuevo León: Pulsiam y AVAYA
- Yucatán: Telmex, Securitech, Gamasis, Isat, TSN y Monarch

■ Redes críticas y radio:

- Nuevo León: APCO25 y TetraPol
- Tlaxcala: propia

■ Proveedores de eCall o servicio similar:

- Guanajuato: OnStar
- Nuevo León: OnStar

■ Servicio de transmisión

- Tlaxcala: Propio
- Yucatán: Consola de Despacho Motorola 7500

■ Servicio de interpretación:

- Guanajuato: SIPTEL, C.C.

■ Monitoreo de medios sociales:

- Guanajuato: Internet, Twitter, Facebook, Instagram
- Yucatán: Facebook



2,8 Millones

Población

75.517 km²

Superficie

421 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Sistema Nacional de Emergencias 911

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 120 - Ley que crea el Sistema Nacional de Emergencias Nueve Uno Uno (911), modifica la Ley 44 de 2007, relativa al Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME), y dicta otras disposiciones, 2019
- N° 44 - Ley del Sistema Único de Manejo de Emergencias 911, 2007

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

El Sistema Nacional de Emergencias 911 es un servicio público de seguridad y emergencia nacional. Es responsable de la atención de llamadas de emergencia, video protección y despacho de recursos cuando se lo requiere.

En la actualidad, el número 911 no se mantiene concentrado en una sola instalación y/o entidad. Las llamadas al número 911 se responden en el Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME) Prehospitalaria, el Centro de Operación Nacional (CON) y el Centro de Operación Regional (COR) de Colón. La mayor cantidad de llamadas al 911 son atendidas por SUME Prehospitalaria y desde allí se direccionan a las agencias correspondientes de acuerdo con el requerimiento.



El Centro de Operación Regional (COR) de la provincia de Colón es la única que en su central telefónica recibe las llamadas del 103, 104 y 911. En el mencionado Centro se mantiene la presencia de unidades policiales, bomberos y personal de SUME Prehospitalaria para el despacho de ambulancias. Si se recibe una llamada donde se solicita una ambulancia, se realiza la coordinación con SUME. Si SUME no tiene disponibilidad del recurso, coordina con Bomberos. En caso de que Bomberos tampoco tuviera el recurso disponible, se realizan coordinaciones con otras instituciones que no están dentro del Centro. En caso de que el incidente necesite apoyo de Policía, dentro de la Sala de Despacho, se realizan las coordinaciones correspondientes.

Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
911	-	-	
Bomberos	50+	50+	Los PSAPs se encuentran en el mismo sitio que los Centros de Despacho. La persona usuaria es dirigida automáticamente por la central del operador telefónico hacia la central de SUME Prehospitalaria (que se encuentra ubicada en Ciudad de Panamá) y de allí se despacha el recurso más cercano. Aplica para el 103 de Bomberos.
Emergencias médicas	6	6	Los PSAPs se encuentran en el mismo sitio que los Centros de Despacho. La persona usuaria es dirigida automáticamente por la central del operador telefónico hacia la central de SUME Prehospitalaria (que se encuentra ubicada en Ciudad de Panamá) y de allí se despacha el recurso más cercano. Esto también aplica para el 911. En los casos del Centro de Operación Regional (COR) y Centro de Operación Nacional (CON), la línea 104 está en el mismo sitio e interactúa con el despacho de recursos prehospitalarios.
Policía	50+	50+	Los PSAPs se encuentran en el mismo sitio que los Centros de Despacho. Aplica para el 104.
Otro	10+	-	Servicio Nacional Aeronaval (SENAN) – 108. Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT) – 109.
Varias organizaciones	2	2	En el Centro de Operación Nacional (CON): SNE 911, Benemérito Cuerpo de Bomberos de Panamá (BCBRP), Policía Nacional de Panamá (PNP), Caja de Seguro Social (CSS), Ministerio de Desarrollo (MIDES), Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), Servicio Nacional Aeronaval (SENAN), Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT). En el Centro de Operación Regional (COR): SNE 911, BCBRP, PNP, SENAN, SUME Prehospitalaria. Comparten el mismo espacio físico con sus respectivos Centros de Despacho.
TOTAL	+118	+108	

COMENTARIOS

Hay planes para aumentar el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia. Se proyecta la creación de al menos 9 Centros en diferentes provincias.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
911	911	
Servicio de Bomberos	103	
Emergencias médicas	911 107	911 aplica para SUME Prehospitalaria y 107 aplica para Caja de Seguro Social
Policía	104	
Otro	108 109	108 aplica para Servicio Nacional Aeronaval (SENAN) y 109 aplica para Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT)
Varias organizaciones	-	No aplica

■ Números de no emergencia

- 311: Atención Ciudadana General (para temas de agua, basura, energía, entre otros)
- 169: Para obtener información relacionada con el COVID-19

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
911	421.217	-	Las llamadas no se contabilizan por números individuales, sino que se realiza un conteo general
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
TOTAL	421.217	-	

*Llamadas reportadas basadas en datos parciales

COMENTARIOS

Los datos de la tabla anterior se refieren a la Provincia de Colón, compuesta por 40.417 habitantes y cubriendo una superficie de 4.868,4 km².

En 2021, se recibieron 448.974 llamadas, de las cuales 421.217 representaron situaciones de emergencia, mientras que 27.757 fueron llamadas abandonadas.

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

Información no disponible

Redes de telefonía fija

Información no disponible

Redes de centros educativos y empresas privadas

Información no disponible

Redes de IP

Información no disponible

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, los Centros de Atención de Llamadas utilizan la siguiente tecnología:

- Imagicle UC Suite: registro de grabación de llamadas
- Cisco Unified Finesse Center: registro de números de las llamadas y cantidad de llamadas recibidas, manejadas y abandonadas
- Oncall Calltaker: creación de incidentes
- Oncall Dispatcher: despacho de incidentes
- S/Portal: estadísticas de incidentes

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Algunos están interconectados vía datos, otros solamente mediante voz.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

No.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

No.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en algunos PSAPs
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en algunos PSAPs
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en algunos PSAPs
Sistema de Gestión del Personal	Disponible en algunos PSAPs
Sistema de Inteligencia de Negocios	Disponible en algunos PSAPs

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

No todavía

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

No, aún no se ha establecido un plan

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

No disponible

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

No cuentan con esa tecnología

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No se están actualizando

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

- No está previsto

Apps

No hay aplicaciones reportadas

Accesibilidad para personas con discapacidad

No hay servicios disponibles

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

Sí

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS		
Servicios de Terceros	Coopera *	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)		Videocámaras.
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		Botones de pánico.

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

- monitorear potenciales incidentes
- compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
- compartir con el público información sobre incidentes

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

- @ProtegerServir
- @SENANPanama
- @SUME911
- @Sinaproc_Panama
- @MinSegPma
- @BCBRP
- @CruzRojaPanama

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

- Radio
- Televisión
- Medio/red social
- Parlantes

■ Organización responsable por las alertas públicas

- Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC)

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia

(RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

- Bomberos
- Policía
- Servicio Nacional Aeronaval (SENAN)

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	Se evalúa el servicio de gestión de llamadas <i>Trimestral.</i>
Uso de sistemas de mejora de la calidad	No
Uso de indicadores clave de desempeño	No <i>Un supervisor en la sala de Call Center escucha las llamadas y evalúa: tono de voz, utilización de preguntas correctas según el protocolo, entre otros elementos.</i>
Uso de protocolos de actuación	Sí
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	Sí <i>Se encuentra en el protocolo manual, pero no dentro del aplicativo ICalltaker.</i>
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	No
Certificación(es) de calidad	No tiene certificación de calidad <i>En la actualidad no cuenta con una certificación de calidad, pero tienen planificado obtenerla en el próximo año.</i>

Proyectos, reformas, actualizaciones

- Establecer Centros de Llamadas en diferentes provincias del país
- Obtener Certificación de Calidad

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CAD: Oncall Dispatcher
- Grabación de llamadas: Imagicle UC Suite



9,45 millones

Población

48.443 km²

Superficie

753 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 293-20 - Reglamento de aplicación de la Ley 184-17, 2020
- N° 184-17 - Ley que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911, 2017

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

Una vez recibida la llamada, esta se procesa y tipifica en una plataforma tecnológica (CAD) con el fin de gestionar, a través de las instituciones de respuesta ubicadas en el mismo PSAP, el despacho de las unidades para la atención de la persona usuaria.



Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
Número general de emergencia	-	-	
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
Varias organizaciones	2	-	Las instituciones de respuesta tienen presencia y realizan la labor de despachar las unidades desde los dos PSAPs o Centros de Atención: Bomberos, Policía, Policía de Tránsito, Ambulancias, Asistencia y Seguridad Vial. También existe coordinación con otras 20 instituciones que no están físicamente en los dos PSAPs
TOTAL	-	-	

*Número de PSAPs y Centros de Despacho reportados con base en datos parciales

COMENTARIOS

Los datos de la tabla anterior se refieren al 69,44% del territorio, en donde se encuentra el 91,7% de la población. No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
Número general de emergencia	911 112	
Servicio de Bomberos	-	
Emergencias médicas	-	
Policía	-	
Otro	-	
Varias organizaciones	-	

■ Números de no emergencia

- 462: Ofrecer a los ciudadanos las informaciones, consultas y/o trámites de los servicios de las instituciones de la administración pública
- 809-200-1202: Línea Vida (para la atención de denuncias de víctimas de violencia de género, violencia infantil, trata de personas, entre otras)
- 809-200-7212/*212: Ministerio de la Mujer (violencia de género)
- 311: Sistema de Denuncias y Quejas

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA			
	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
Número general de emergencia	752.631	No aplica	Solo incluye las llamadas recibidas por el Sistema 911
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
TOTAL	752.631	No aplica	Solo incluye las llamadas recibidas por el Sistema 911

*Llamadas reportadas basadas en datos parciales

COMENTARIOS

Los datos de la tabla anterior se refieren al 69,44% del territorio, en donde se encuentra el 91,7% de la población.

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

No aplica

Redes de telefonía fija

No aplica

Redes de centros educativos y empresas privadas

No aplica

Redes de IP

No aplica

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, en República Dominicana existen dos (2) PSAPs para la atención de llamadas de emergencia. Estos se encuentran localizados en la zona metropolitana y en la zona norte, respectivamente. Ambos Centros cuentan con las mismas aplicaciones, plataformas tecnológicas y servicios, implementados en los centros de datos localizados en cada uno de ellos.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

Sí.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

No, son dos bases de datos que trabajan de manera simultánea y que pueden ser compartidas ya que se encuentran replicadas.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en todos los PSAPs
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en todos los PSAPs
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Gestión del Personal	No disponible
Sistema de Inteligencia de Negocios	Disponible en todos los PSAPs

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

Sí, en los próximos 2 años

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

No se sabe

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%	Comentarios
Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)			Disponible, no se proporcionó más información

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

Las llamadas de emergencia que se reciben de los usuarios que utilizan teléfonos de línea fija cuentan con una información de ubicación correspondiente a la dirección que tiene el registro del suscriptor en la compañía telefónica. Esta información de ubicación se denomina ANI. Cuando el operador recibe una ubicación vía ANI, procede a validar con la persona que reporta la emergencia dicha ubicación, dando lugar a un proceso de intercambio de información que, en conjunto con la información de los detalles de la emergencia, no debe exceder los 120 segundos.

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

Se desconoce la periodicidad con que las compañías telefónicas actualizan sus registros de abonados fijos.

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

- AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

- 2023: Al 31 de diciembre de 2022 serán completadas las pruebas, con miras a una implementación en el primer semestre de 2023

Apps

La creación de una aplicación para teléfonos celulares como canal de acceso para solicitar asistencia en situaciones de emergencia ha sido considerada como una opción a futuro. Existe un modelo experimental creado en marzo 2022, el cual aún se encuentra en fase de desarrollo.

Accesibilidad para personas con discapacidad

No hay servicios disponibles

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

No

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

Sin cooperación con TPS

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
combatir noticias falsas

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST no está siendo considerado

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

@Sistema911_RD
 @MinpreRD
 @MinInteriorRD
 @PoliciaRD
 @RDMOPC
 @COE_RD
 @DefensaCivilRD
 @SaludPublicaRD

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

Radio
 Televisión
 Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita preregistro)
 Medio/red social
 Medios de comunicación tradicionales y digitales

■ Organización responsable por las alertas públicas

Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia

(RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

Sistema de Emergencias y Seguridad (Centro de Atención de Emergencias o PSAP)
 Bomberos
 Policía

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

No se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

<p>Evaluación del servicio de gestión de llamadas</p>	<p>Se evalúa el servicio de gestión de llamadas</p> <p><i>Diariamente. Se evalúa en el mismo turno donde el servicio es brindado, en cada punto crítico de la cadena de prestación del servicio. Existen 3 turnos de 8 horas cada uno, incluyendo los descansos programados.</i></p>
<p>Uso de sistemas de mejora de la calidad</p>	<p>Sí</p> <p><i>El Sistema 911 tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad que cumple a cabalidad con el Modelo de Excelencia CAF y la Norma ISO 9001:2015, esta última en proceso de certificación para el año 2023. Además, se han implementado buenas prácticas de las normas internacionales COPC (Customer Operations Performance Center) y NENA (National Emergency Number Association).</i></p>
<p>Uso de indicadores clave de desempeño</p>	<p>Sí</p> <p>Indicadores de calidad: desempeño en comunicación telefónica (DCT), desempeño en requisitos de la gestión (DRG), porcentaje de no errores críticos para el usuario (ECU), porcentaje de no errores críticos para la institución (ECI) y porcentaje de no errores no críticos (ENC), nivel de calidad en el despacho de emergencia, denuncias de ruidos e índice de calidad de la gestión operacional.</p> <p>Indicadores de productividad: tiempo de creación de casos, nivel de servicio, llamadas abandonadas, tiempo promedio de atención y utilización.</p>
<p>Uso de protocolos de actuación</p>	<p>Sí</p>
<p>Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores</p>	<p>Sí</p>
<p>Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad</p>	<p>Sí</p>
<p>Certificación(es) de calidad</p>	<p>No tiene certificación de calidad</p>

Proyectos, reformas, actualizaciones

- Implementación de AML
- Implementación de NG911
- Certificación ISO 9001:2015

Adicionalmente, se cuenta con los siguientes proyectos de mejora, que se encuentran en fase de prueba piloto y para los cuales se tienen planes de implementación a nivel nacional en el futuro cercano:

- Sistema mejorado de búsqueda para la geoubicación de los eventos de emergencia
- Desarrollo de un sistema para que las agencias de atención a las emergencias reciban las coordenadas exactas del evento con la sugerencia de mejor ruta disponible, llamado Ruta Rápida
- Adquisición de una interfaz automatizada para la identificación y recomendación de las unidades a despachar según su ubicación respecto al evento, reduciendo al máximo su tiempo de llegada
- Desarrollo de sistemas para un centro de comando y control
- Implementación de un software para automatizar el control de calidad de las operaciones

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CAD: iNetCAD Ver. 4.9o
- GIS: ARCGIS Ver. 10.2
- Grabación de llamadas: AudioLog (Verint)
- Sistema de telefonía para la atención de las llamadas de emergencia: INTRADO, aplicaciones VIPER y Power 911

■ Hardware:

- HP
- Dell
- Cisco
- Fortinet

■ Integradores:

- Intrado VIPER
- iNetPublic Safety y Verint

■ Redes críticas y radio:

- Infraestructura de Red de Radio Tetra



3,4 millones

Población

176.215 km²

Superficie

797 K

Llamadas

2021

Año de referencia

Organización receptora de llamadas al 911

Dirección General del Centro Comando Unificado (DGCCU) de la Policía Nacional de Uruguay, dependiente del Ministerio del Interior

Leyes y regulaciones sobre el número de emergencia

- N° 176/010 – (Decreto) Reglamento orgánico del Centro del Comando Unificado, 2010
- N° 147/012 - (Decreto) Reglamentación de las condiciones y medio ambiente de trabajo en los centros telefónicos de consulta, procesamiento de datos, atención telefónica y telecentros, 2012
- N° 143/017 - Modificación del Decreto N°147/012 relativo a la protección de la seguridad y salud de trabajadores que prestan servicios en un centro de atención telefónica, 2017

El reporte brinda información sobre

- Centros 911

Modelo operativo

El 911 es el número único de emergencia en Uruguay, mediante el cual la Policía Nacional, dependiente del Ministerio del Interior, recibe llamadas de emergencia de todo el país, que resultan en emergencia policial, servicio de bombero y/o rescate y emergencia médica.

Uruguay se divide territorialmente en diecinueve departamentos, de los cuales diecisiete departamentos del interior del país cuentan con un Centro de Comando Unificado Departamental (CCUD), dependiente de la Jefatura de Policía respectiva de cada departamento, para la atención del Servicio de Emergencia 911.



Por otra parte, los restantes dos departamentos: Montevideo y Canelones, se ubican en el Área Metropolitana y cuentan con la Dirección General del Centro Comando Unificado (DGCCU) para la atención del servicio de emergencia 911; por ende, Uruguay cuenta con una DGCCU y diecisiete CCUD para la atención y gestión de las emergencias reportadas al 911.

Los CCUD son responsables de atender las llamadas que ingresan al 911 desde telefonía fija, correspondientes a llamadas locales (dentro del departamento) y cuenta con un Centro de Despacho para el envío de los recursos.

La DGCCU cuenta con un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia que se ubica internamente en la Dirección de Videovigilancia, Analítica y Relevamiento Urbano (DIVARU), integrado aproximadamente por 130 Operadores del 911, que atienden llamadas de todo el país de telefonía celular y llamadas de telefonía fija del Área Metropolitana. Asimismo, la DGCCU cuenta con un Centro de Despacho ubicado en la Dirección de Servicios de Emergencia (DISE), el cual es responsable del envío de los recursos apropiados únicamente para el Área Metropolitana. Ambas Direcciones mencionadas se ubican en un mismo espacio físico, es decir, se ubican adentro de las instalaciones edilicias de la DGCCU, en el departamento de Montevideo (capital del país).

Por último, es pertinente detallar que la DGCCU si bien cuenta con el despacho de los móviles policiales (patrullas, bomberos y tránsito), estos dependen de otras unidades policiales, tales como: Unidad de Respuesta Policía de Montevideo y Canelones (URPM y URPC), Dirección Nacional de Bomberos y Dirección Nacional de Policía Caminera (presta auxilio a las víctimas de accidentes de tránsito, fiscaliza y sistematiza el tránsito vehicular en rutas nacionales). Estas unidades son responsables por sus funcionarios policiales como así también por el despliegue operativo en el terreno, realizando las coordinaciones necesarias con el Centro de Despacho correspondiente. Para algunos casos que resultan en una emergencia médica, el Centro de Despacho evalúa el envío o no de un móvil policial al lugar, ya que se podría proceder con el traslado del solicitante al hospital más cercano, para que se le brinde asistencia médica. Cuando no se despacha un móvil policial al lugar, se deriva el evento de la llamada ingresada al 911 al Sistema de Atención Médica de Emergencia (SAME) del Ministerio de Salud Pública, con el cual existe una conectividad directa.

Implementación del eCall

eCall no está siendo implementado

Centros de Atención de Llamadas de Emergencia y Centros de Despacho

CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE DESPACHO

	PSAPs	Centros de Despacho	Comentarios
Número general de emergencia	18	18	1. La Dirección General del Centro Comando Unificado abarca el Área Metropolitana (departamentos de Montevideo y Canelones). El Centro de Atención de Llamadas de Emergencia depende de la Dirección de Videovigilancia, Analítica y Relevamiento Urbano (DIVARU) y el Centro de Despacho depende de la Dirección de Servicios de Emergencia (DISE). Ambas Direcciones se ubican en el mismo espacio físico (es decir, en las instalaciones de la DGCCU). 2. Por otra parte, los restantes departamentos del interior del país (17 en total) cuentan con un Centro de Comando Unificado Departamental, que atienden llamadas locales (telefonía fija) de su respectivo departamento y se encargan del envío de los recursos.
Bomberos	-	-	Igual que para los PSAPs 911
Emergencias médicas	-	-	Igual que para los PSAPs 911
Policía	-	-	Igual que para los PSAPs 911
Otro	-	-	
Varias organizaciones	-	-	
TOTAL	18	18	

COMENTARIOS

No hay planes para aumentar o reducir el número de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

Números de emergencia

NÚMEROS DE EMERGENCIA ATENDIDOS POR PSAPS

PSAPs	Números	Comentarios
Número general de emergencia	911	Las llamadas de emergencia al 911 son atendidas por la Policía Nacional de Uruguay. Estas llamadas pueden ser de emergencia policial, para el servicio de bomberos y de emergencias médicas
Servicio de Bomberos	911	
Emergencias médicas	911	
Policía	911	
Otro	-	
Varias organizaciones	-	

■ Números de no emergencia

- 0800 1919: Es una línea gratuita del Ministerio de Salud Pública para realizar consultas sobre el COVID.
- 29081271: Es una línea del Instituto Nacional de Bienestar Animal, institución responsable por la seguridad y el bienestar de los animales. Mediante el número de teléfono se pueden realizar denuncias de maltrato animal, comercialización, tráfico, cacería, entre otros. También es posible solicitar información sobre refugios de animales.
- 0800 2773: Es una línea gratuita del Ministerio de Salud Pública mediante la cual se pueden hacer consultas y reclamos a la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE). ASSE es el prestador estatal de salud pública en Uruguay y cuenta con una red de servicios en todo el país. Mediante el número de teléfono se pueden realizar consultas y reclamos.
- Varios números para realizar reclamos ante la intendencia municipal por distintas situaciones ocurridas en vía pública, incluyendo: acumulación de basurales, falta de iluminación, caídas de árboles, ruidos molestos generadas por vecinos y/o locales bailables, entre otras.

Llamadas de emergencia en 2021

LLAMADAS DE EMERGENCIA

	Llamadas	Llamadas transferidas	Comentarios
Número general de emergencia	797.318	-	En todo el país en el año 2021 se recibieron y se atendieron un total de 797.318 llamadas de emergencia, las cuales corresponden a llamadas de telefonía fija atendidas por los Centros de Comando Unificado Departamentales, más las llamadas atendidas de telefonía fija y llamadas de telefonía celular atendidas por la Dirección General del Centro Comando Unificado (DGCCU).
Bomberos	-	-	
Emergencias médicas	-	-	
Policía	-	-	
Otro	-	-	
TOTAL	797.318	-	

COMENTARIOS

En 2021, se recibieron un total de 1.333.439, de las cuales 797.318 corresponden a llamadas de emergencia y 536.121 a llamadas de no emergencia. De las llamadas de no emergencia, 343.250 corresponden a llamadas residuales y de broma. Estas corresponden a llamadas de telefonía fija atendidas por los Centros de Comando Unificado Departamentales, más las llamadas atendidas de telefonía fija y llamadas de telefonía celular atendidas por la Dirección General del Centro Comando Unificado (DGCCU).

Llamadas de emergencia por tipo de red en 2021

Redes de telefonía celular

1.052.984

Redes de telefonía fija

280.455

Redes de centros educativos y empresas privadas

Redes de IP

3.324

COMENTARIOS

Llamadas desde redes de telefonía celular: 1.052.984 (Número de llamadas recibidas), 425.149 (Número de llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades), 627.835 (Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades)

Llamadas desde redes de telefonía fija: 280.455 (Número de llamadas recibidas), 110.972 (Número de llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades), 169.483 (Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades)

Llamadas desde redes empresas privadas: 3.324 (Número de llamadas recibidas), 905 (Número de llamadas atendidas SIN envío de recursos/unidades), 2.419 (Número de llamadas atendidas CON envío de recursos/unidades)

Tecnología y equipamiento utilizado en los PSAPs

¿Todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia utilizan la misma tecnología?

Sí, todos los Centros de Comando Unificado Departamental y la DGCCU utilizan el Sistema Integrado de Video Vigilancia y Emergencias (SIVVE). Este Sistema permite recibir las llamadas y gestionar el despacho de los recursos.

¿Cómo están interconectados los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia?

Interconexión de voz y datos entre todos los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

En caso de interconexión de datos, ¿los datos se intercambian en una red común?

Sí.

Los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, ¿utilizan una misma base de datos?

Sí.

TECNOLOGÍAS DISPONIBLES EN LOS PSAPS

Sistema de Información Geográfica (GIS)	Disponible en todos los PSAPs
Integración informática de telefonía (CTI)	Disponible en todos los PSAPs
Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Gestión del Personal	Disponible en todos los PSAPs
Sistema de Inteligencia de Negocios	Disponible en algunos PSAPs

Próxima Generación 911 (NG911)

¿Se está considerando una reforma hacia el 911 Próxima Generación?

Sí, en los próximos 2 años

¿Se ha establecido un grupo de trabajo multi-sectorial para planificar la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Se ha establecido un plan para la migración hacia el NG911?

No todavía

¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?

No, aún no se ha establecido un plan

Ubicación de la llamada de emergencia

UBICACIÓN DEL USUARIO POR TELEFONÍA CELULAR

Tipo	Tiempo promedio	%	Comentarios
Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)			Disponible, pero no se proporcionó información sobre el tiempo promedio ni el porcentaje de llamadas recibidas
Ubicación derivada del teléfono celular vía aplicativo (App)			Disponible, pero no se proporcionó información sobre el tiempo promedio ni el porcentaje de llamadas recibidas

■ Ubicación del usuario por línea fija

Tiempo necesario

No aplica

¿Cada cuánto se actualizan las direcciones de los números de los abonados?

No aplica

Ubicación móvil avanzada (AML)

DESPLIEGUE DE AML

• AML no desplegado

CALENDARIO PREVISTO PARA AML

• Marzo 2023

Apps

■ Emergencia 911

- Proporciona ubicación basada en GNSS
- Proporciona datos personales
- Cobertura nacional

Botón de pánico, Emergencia Policial, Bomberos, Tránsito, Violencia Doméstica.

“Emergencia 911” es una aplicación para teléfonos inteligentes que le permite a las personas usuarias contactarse de forma automática con el Servicio de Emergencia del 911. El valor agregado de esta comunicación es que la misma geolocaliza el lugar concreto del suceso, brindando cobertura en todo el país.

La aplicación se puede descargar de forma gratuita de las tiendas de Android e iOS.

El sistema de geoubicación y el perfil de la persona usuaria, proporcionan al Servicio de Emergencia dos de los datos necesarios para poder actuar: el lugar del incidente y la información de la persona que reporta.

Se pueden realizar las siguientes acciones:

- Registrarse como usuario de la aplicación Emergencia 911
- Reportar emergencias en el momento que ocurren
- Enviar alertas de pánico si la persona es víctima de copamiento o secuestro
- Realizar una llamada directa a la mesa del 911 del Ministerio del Interior
- Generar una denuncia policial en línea
- Obtener la geoposición de puntos de interés tales como desfibriladores, bomberos, hospitales, sanatorios, seccionales policiales, oficinas de violencia doméstica
- Agenda de teléfonos útiles del Ministerio del Interior
- Prueba del servicio
- Actualizar datos de usuario

Cuenta con 4 tipos de emergencias y 1 botón de pánico:

1. Policía (rapiña, copamiento, secuestro, persona herido por arma de fuego)
2. Bomberos (incendio edilicio, incendio vehicular, incendio forestal, rescate)
3. Tránsito
4. Violencia doméstica

Envío de una emergencia

- Para reportar un hecho policial se debe seleccionar el tipo de emergencia
- Se debe tener activo el GPS del equipo para poder recibir la asistencia policial
- La persona usuaria debe reportar hechos que estén ocurriendo en el momento
- El equipo debe disponer de conexión de datos a internet (WiFi o el servicio de operadora) para activar el botón de pánico. Para el resto de las emergencias no requiere internet
- Si el lugar del hecho es distinto a la ubicación de la persona que está reportando un incidente, esta tiene la posibilidad de marcarlo en el mapa
- La persona que reporta una emergencia también puede cargar la ubicación de forma manual, ingresando la calle/esquina o número de puerta

- Es posible agregar comentarios que aclaren la descripción del hecho y faciliten la interpretación por parte del operador

Accesibilidad para personas con discapacidad

SERVICIOS DE ACCESIBILIDAD

Servicio	Registro *	Comentarios
Aplicación móvil o de teléfono inteligente	Sí	La aplicación “Emergencia 911” está disponible en todo el territorio nacional y puede ser utilizada por personas sordas y ciegas. Cuenta con dos funcionalidades: Botón de Pánico y Emergencia. Requiere activar GSP del equipo así como también internet, mediante conexión de datos o wifi. Para el registro de la persona usuaria, se debe ingresar información personal, tipo de discapacidad y afecciones, y la información de contacto. La aplicación tiene la funcionalidad TalkBack o Voice Assistant.

*Se requiere registro previo

Servicio de mensaje de texto (SMS)

El servicio de SMS no está disponible

¿Es posible acceder al número de emergencia desde teléfonos celulares sin tarjeta SIM?

Sí

Cooperación con servicios de terceros (TPS)

SERVICIOS DE TERCEROS		
Servicios de Terceros	Coopera*	Comentarios
Servicios de seguridad (alarmas/ sistema de videocámaras por circuito cerrado, Servicio de guardias de seguridad, etc.)		
Seguridad/alertas personales – servicio de alertas o botones de pánico		
Servicio de monitoreo de incendios en instalaciones domésticas o comerciales		
Alerta médica o Telesalud		
Apoyo psicológico y servicios de salud mental (ej. Líneas telefónicas o chats de crisis)		

*TPS cooperan con los servicios de emergencia

Uso de Medios/Redes Sociales

■ Los medios/redes sociales son utilizados para

- monitorear potenciales incidentes
- compartir con los usuarios consejos de prevención y preparar a la población
- combatir noticias falsas

■ Equipos Virtuales de Apoyo Operativo (Virtual Operations Support Teams - VOST)

El establecimiento de un VOST está siendo considerado

■ Cuentas de medios/redes sociales más utilizadas

- @Minterioruy
- @compresidencia
- @sinae
- @DNdeBomberosUy
- @CECOED

Alertas públicas

■ Las alertas públicas son emitidas a través de:

- Radio
- Televisión
- Medio/red social

■ Organización responsable por las alertas públicas

El Gobierno Nacional es responsable de realizar las alertas públicas de gran relevancia mediante los medios de comunicación, contando con el asesoramiento de los organismos y/o autoridades competentes para atender la situación que se presente. A modo de ejemplo, para la emergencia por COVID-19, las alertas públicas fueron realizadas por el Presidente de la República y/o el Secretario de Presidencia, acompañado por el Ministro de Salud Pública.

Uso de Sistemas de Aeronaves Pilotadas a distancia

(RPAS por sus siglas en inglés)

Los drones son utilizados por organizaciones de servicios de emergencia

■ Organizaciones de Servicios de Emergencia que utilizan RPAS

- Policía

Uso de DEAs *(Desfibriladores Externos Automáticos)*

Se cuenta con registros o mapas de DEAs

Calidad del Servicio

Evaluación del servicio de gestión de llamadas	<p>Se evalúa el servicio de gestión de llamadas</p> <p><i>El servicio es evaluado de forma mensual, a partir de lo cual se elaboran distintos informes estadísticos.</i></p>
Uso de sistemas de mejora de la calidad	<p>Sí</p> <p><i>La DGCCU cuenta con el Área de Calidad, la cual tiene personal especializado en Sistema de Gestión de Calidad, en procura de una mejora continua del servicio. Desde el Área se realiza el análisis y la evaluación del Servicio de Emergencia 911 en lo que respecta a la atención, la gestión de eventos e inclusive el uso del servicio por parte de las personas usuarias.</i></p>
Uso de indicadores clave de desempeño	<p>Sí</p> <p><i>Para medir el desempeño del servicio, el Área de Calidad utiliza los siguientes indicadores: cantidad de reclamos y/o agradecimientos por parte de las personas usuarias, cantidad de llamadas atendidas y perdidas por los operadores del 911, cálculo de promedios de tiempo de atención de los operadores del 911, se evalúa la atención de los operadores del 911 (realizando de forma diaria escuchas telefónicas), análisis de cantidad de llamadas residuales y bromas al servicio del 911 (aplicación de la normativa vigente, el Decreto N°271/021), elaboración y aplicación de procedimientos internos para la mejora del servicio, entre otros.</i></p>
Uso de protocolos de actuación	<p>Sí</p>
Uso del árbol de preguntas y decisiones por parte de los operadores/despachadores	<p>Sí</p>
Procesos establecidos o certificaciones para asegurar la ciberseguridad	<p>No</p>
Certificación(es) de calidad	<p>No tiene certificación de calidad</p>

Proyectos, reformas, actualizaciones

Se está trabajando en los siguientes proyectos: Ubicación Móvil Avanzada (AML), SIVVE móvil (CAD instalado en los patrulleros policiales) y nueva versión de la aplicación “Emergencia 911”.

Proveedores de tecnología

■ Software:

- CAD: SIVVE
- GIS: ARCGIS
- Grabación de llamadas: IPCONTACT

■ Aplicaciones (apps):

- Emergencia 911

Anexo 1: Número de PSAPs

		Número general de emergencia		Servicio de Bomberos		Emergencias médicas		Policía		Otro		Varias organizaciones		TOTAL	
País	Datos	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho	PSAP	Centros de Despacho
Argentina	2021, Datos parciales	-	-	-	-	-	2	-	5	-	2	3	-	3	9
Colombia	2021, Datos parciales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Costa Rica	2021	2	-	-	1	-	10	-	14	-	11	-	-	2	36
Ecuador	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17	17	17	17
Guatemala	2021	0	-	3	134+23	2	-	1	-	1	-	-	-	6	157
Honduras	2021	5	-	-	1	-	3	-	3	-	2	1	-	6	9
México	2021	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	195	-	195	-
Panamá	2021	-	-	50+	50+	6	6	50+	50+	10+	-	2	2	+118	+108
República Dominicana	2021, Datos parciales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Uruguay	2021	18	18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18	18

Anexo 2: Números de emergencia

País	Número general de emergencia	Número de emergencia servicio de bomberos	Número de emergencias médicas	Número de emergencia de la policía	Otro	Número dedicado a varias organizaciones
Argentina		911	911	911	911	911
Colombia		123, 119	123	123	123, 111, 122, 155	123
Costa Rica	911, 112					
Ecuador	911					
Guatemala		122, 123, 1554	125, 1522	110, 120	1566, 24119191, 1520, 1572	
Honduras	911	911	911	911	911	
México	911					
Panamá	911	103	911, 107	104	108, 109	
República Dominicana	911, 112					
Uruguay	911	911	911	911		

Anexo 3: Número de llamadas a los distintos números de emergencia

País	Datos	Número general de emergencia	Número de emergencia servicio de bomberos	Número de emergencias médicas	Número de emergencia de la policía	Otro	TOTAL
Argentina	2021	774.337					774.337
	Número general de emergencia: Las llamadas para bomberos, rescate, policía, emergencias médicas y otras agencias ingresan al número único 911						
Colombia	2021	1.914.523					1.914.523
	Número general de emergencia: Llamadas contestadas por el NUSE123 en el año 2021 Bomberos: A la agencia Bomberos fueron asociadas 89.073 llamadas y al Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres (DAGR) fueron asociadas 8.053 llamadas Emergencias médicas: A la agencia Salud fueron asociadas 123.593 llamadas Policía: A la Policía Nacional de Colombia (PONAL) fueron asociadas 1.256.477 llamadas Otro: A otras agencias fueron asociadas 437.327 llamadas						
Costa Rica	2021	1.888.235					1.888.235
	Número general de emergencia: De las 2.856.171 llamadas atendidas directamente por los operadores, 1.888.235 resultaron ser llamadas reales de emergencia						
Ecuador	2021	4.428.590					4.428.590
Guatemala	2021		23.579.000	1.500.000	4.015.000		29.094.000
	Bomberos: Llamadas anual Policía: Llamadas anual						
Honduras	2021	1.049.617					1.049.617
México	2021	15.836.379	968.136	2.215.319	9.323.865	3.329.059	15.836.379
Panamá	2021, partial	421.217					421.217
	Número general de emergencia: Las llamadas no se contabilizan por números individuales, sino que se realiza un conteo general						

País	Datos	Número general de emergencia	Número de emergencia servicio de bomberos	Número de emergencias médicas	Número de emergencia de la policía	Otro	TOTAL
República Dominicana	2021, partial	752.631					752.631
	Número general de emergencia:: Solo incluye las llamadas recibidas por el Sistema 911						
Uruguay	2021	797.318					797.318
	Número general de emergencia:: En todo el país en el año 2021 se recibieron y se atendieron un total de 797.318 llamadas de emergencia, las cuales corresponden a llamadas de telefonía fija atendidas por los Centros de Comando Unificado Departamentales, más las llamadas atendidas de telefonía fija y llamadas de telefonía celular atendidas por la Dirección General del Centro Comando Unificado (DGCCU).						

Anexo 4: Número de llamadas por tipo de red

País	Datos	Móvil	Fija	Privada	IP
Argentina	2021	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información
Colombia	2021	1.340.167	574.356	No aplica	No aplica
Costa Rica	2021	1.681.001	197.973	No se mide	9.261
Ecuador	2021	3.339.157	451.716	No se proporcionó información	637.717
Guatemala	2021	No disponible	No disponible	No disponible	No disponible
Honduras	2021	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información
México	2021	Estado de México: 886.783 Guanajuato: 1.311.769 Michoacán de Ocampo: 1.752.689 Nuevo León: 1.071.622 Tlaxcala: 85.203	Estado de México: 479 Guanajuato: 139.609 Michoacán de Ocampo: 152.408 Nuevo León: 210.598 Tlaxcala: 2.391	Estado de México: 23.112 (redes empresas privadas) y 165 (redes de centros educativos)	Estado de México: 109.188
Panamá	2021, partial data	Información no disponible	Información no disponible	Información no disponible	Información no disponible
República Dominicana	2021, partial data	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Uruguay	2021	1.052.984	280.455		3.324

Anexo 5: Tecnologías disponibles en los PSAPs

País	Sistema de Información Geográfica (GIS)	Integración informática de telefonía (CTI)	Despacho Asistido por Computadora (CAD)	Sistema de Gestión del Personal	Sistema de Inteligencia de Negocios
Argentina	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	No disponible	No disponible
Colombia	Disponible en el Centro	Disponible en el Centro	Disponible en el Centro	Disponible en el Centro	Disponible en el Centro
Costa Rica	No disponible	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs
Ecuador	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	No disponible
Guatemala	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información
Honduras	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs
México	Disponible en: Estado de México, Guanajuato, Michoacán, Nuevo León y Yucatán	Disponible en: Estado de México, Guanajuato, Nuevo León, Tlaxcala y Yucatán	Disponible en: Estado de México, Guanajuato, Michoacán, Nuevo León, Tlaxcala y Yucatán	Disponible en: Estado de México y Guanajuato	Disponible en: Estado de México, Nuevo León y Yucatán
Panamá	Disponible en algunos PSAPs	Disponible en algunos PSAPs	Disponible en algunos PSAPs	Disponible en algunos PSAPs	Disponible en algunos PSAPs
República Dominicana	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	No disponible	Disponible en todos los PSAPs
Uruguay	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en todos los PSAPs	Disponible en algunos PSAPs

Anexo 6: NG911

País	¿Se ha considerado una actualización?	¿Se ha establecido un grupo de trabajo?	¿Se ha establecido un plan?	¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?
Argentina	No todavía	No aplica	No aplica	Sí, se ha establecido un plan y los PSAPs no están involucrados
Colombia	Hay desconocimiento respecto al NG911	No aplica	No aplica	No se sabe
Costa Rica	No todavía	No aplica	No aplica	No, aún no se ha establecido un plan
Ecuador	Sí, en los próximos 2 años	No todavía	Sí, se ha establecido. Con el proyecto Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, el SIS ECU 911 inicia la migración al NG911.	Sí, se ha establecido un plan y los PSAPs están involucrados
Guatemala	Sí, en los próximos 5 años	Sí, se ha establecido	No todavía	No se sabe
Honduras	No todavía	No todavía	No todavía	No se sabe
México	Respuestas varían según el estado. No todavía (Estado de México, Tlaxcala) Sí, en los próximos 2 años (Guanajuato, Michoacán de Ocampo, Yucatán) No aplica ya que cuenta con sistema CADNG (Nuevo León)	No aplica en general. Respuestas varían según el estado. No todavía (Estado de México, Guanajuato, Michoacán de Ocampo, Tlaxcala, Yucatán) No aplica. Los trabajos de migración iniciaron en 2018 (Nuevo León)	No aplica en general. Respuestas varían según el estado. No todavía (Estado de México, Guanajuato, Tlaxcala, Yucatán) Sí, se ha establecido (Michoacán de Ocampo) No aplica (Nuevo León)	Respuestas varían según el estado. No se sabe (Estado de México, Guanajuato, Michoacán de Ocampo, Nuevo León) No, aún no se ha establecido (Tlaxcala) Sí, se ha establecido un plan y los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia NO están involucrados (Yucatán)
Panamá	No todavía	No todavía	No todavía	No, aún no se ha establecido un plan

País	¿Se ha considerado una actualización?	¿Se ha establecido un grupo de trabajo?	¿Se ha establecido un plan?	¿Existe algún plan para desactivar las redes de telefonía celular 2G/3G?
República Dominicana	Sí, en los próximos 2 años	No todavía	No todavía	No se sabe
Uruguay	Sí, en los próximos 2 años	No todavía	No todavía	No, aún no se ha establecido un plan

Anexo 7: Ubicación de la llamada

	Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)		ID del sector de la estación base (Sector-ID)		Ubicación móvil avanzada (AML)		Geubicación HTML5		App	
País	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas
Argentina										
Colombia										
Costa Rica										
Ecuador	20 - 60 segundos	45%	20 - 60 segundos	45%					20 - 60 segundos	45%
Guatemala										
Honduras										

	Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)		ID del sector de la estación base (Sector-ID)		Ubicación móvil avanzada (AML)		Geubicación HTML5		App	
País	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas
México	Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: 36 segundos Yucatán: 5-10 segundos				Estado de México: identificación inmediata Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: 10 segundos Tlaxcala: 40 segundos Yucatán: 5-10 segundos	3,05% de llamadas recibidas	Estado de México: identificación inmediata Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Tlaxcala: identificación inmediata		Sí a nivel federal y varía según la entidad federativa Estado de México: identificación inmediata Guanajuato: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Nuevo León: disponible, pero sin información sobre tiempo promedio Tlaxcala: identificación inmediata	100% de llamadas recibidas
Panamá										
República Dominicana										

	Identificación del sector de la estación base (Cell-ID)		ID del sector de la estación base (Sector-ID)		Ubicación móvil avanzada (AML)		Geubicación HTML5		App	
País	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas	Tiempo	% de llamadas recibidas
Uruguay										

Anexo 8: Ubicación del usuario de línea fija

País	Tiempo promedio	Frecuencia de actualización
Argentina	No está disponible en el Centro Salta	No se proporcionó información
Colombia	No es posible ubicar la dirección	No aplica
Costa Rica	60 segundos	No se realizan, solo se toman una vez. Cada vez que se da un servicio nuevo, las personas pueden solicitarle al operador telefónico que actualice su dirección.
Ecuador	30 segundos	El SIS ECU 911 ha firmado convenios con las tres operadoras de telefonía celular que operan en Ecuador. La información de los abonados se actualiza constantemente.
Guatemala	No aplica	No aplica
Honduras	No aplica. No se pueden ubicar las llamadas realizadas al 911 a través de la red de línea fija porque no se tiene acceso a las bases de datos de los proveedores de esa línea.	No aplica
México	5 - 7 segundos en general Guanajuato (20 segundos), Michoacán de Ocampo (no se tiene localización automática), Nuevo León (37 segundos), Tlaxcala (90 segundos), Yucatán (2 segundos, si el número ya se encuentra registrado en la base de datos del alertacloud).	No se cuenta con la información.
Panamá	No cuentan con esa tecnología	No se están actualizando
República Dominicana	Las llamadas de emergencia que se reciben de los usuarios que utilizan teléfonos de línea fija cuentan con una información de ubicación correspondiente a la dirección que tiene el registro del suscriptor en la compañía telefónica. Esta información de ubicación se denomina ANI. Cuando el operador recibe una ubicación vía ANI, procede a validar con la persona que reporta la emergencia dicha ubicación, dando lugar a un proceso de intercambio de información que, en conjunto con la información de los detalles de la emergencia, no debe exceder los 120 segundos.	Se desconoce la periodicidad con que las compañías telefónicas actualizan sus registros de abonados fijos.
Uruguay	No aplica	No aplica

Anexo 9: Ubicación móvil avanzada (AML)

País	Despliegue	Funciona con	Transmisión	Funciones
Argentina				
Colombia		Android Apple	Vía mensaje de texto (SMS)	
Costa Rica				
Ecuador				
Guatemala				
Honduras				
México		Android	Vía HTTPS POST (Estado de México, Guanajuato, Nuevo León y Yucatán) Vía mensaje de texto (SMS) (Estado de México y Nuevo León)	Sin funciones adicionales (Estado de México, Guanajuato y Nuevo León) Roaming internacional (Yucatán)
Panamá				
República Dominicana				
Uruguay				

Anexo 10: Apps y Servicio de Mensajes (SMS)

País	Apps	SMS para toda la población
Argentina	SAEPANIC	No disponible
Colombia	ICAD	No disponible
Costa Rica		No disponible
Ecuador	ECU 911	No disponible
Guatemala	Botón de Pánico Medic-AVE	No disponible
Honduras		No disponible
México	911 Emergencia Emergencias GTO 911 SNEmergency Reporte Yucatán	No disponible
Panamá		No disponible
República Dominicana		No disponible
Uruguay	Emergencia 911	No disponible

Anexo 11: Accesibilidad

País	Fax	SMS	App	Video llamada	Texto en tiempo real	Otro
Argentina						
Colombia						
Costa Rica						
Ecuador						Aplicación móvil o de teléfono inteligente
Guatemala						
Honduras						
México						
Panamá						
República Dominicana						
Uruguay						Aplicación móvil o de teléfono inteligente

Anexo 12: Alertas públicas

País	Sirenas	Radio	TV	Mensajes de radiodifusión celular	Mensajes de texto basados en ubicación	Otro
Argentina						Televisión Mensajes de radiodifusión celular Medio/red social
Colombia						Medio/red social
Costa Rica						Sirenas Televisión Mensajes de radiodifusión celular Medio/red social
Ecuador						Sirenas Televisión Mensajes de texto a personas pre registradas Medio/red social
Guatemala						Sirenas Televisión Medio/red social
Honduras						Televisión Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita preregistro) Mensajes de texto a personas pre registradas Medio/red social

País	Sirenas	Radio	TV	Mensajes de radiodifusión celular	Mensajes de texto basados en ubicación	Otro
México						<p>Sirenas</p> <p>Televisión</p> <p>Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita preregistro)</p> <p>Aplicación de celular</p> <p>Medio/red social</p> <p>Sistema de altavoces</p> <p>Mensajes en grandes pantallas públicas</p>
Panamá						<p>Televisión</p> <p>Medio/red social</p> <p>Parlantes</p>
República Dominicana						<p>Televisión</p> <p>Mensajes de texto basados en ubicación (no se necesita preregistro)</p> <p>Medio/red social</p> <p>Medios de comunicación tradicionales y digitales</p>
Uruguay						<p>Televisión</p> <p>Medio/red social</p>

Anexo 13: Mapas de DEA

País	Registros o mapas de DEA	Comentarios
Argentina		
Colombia		
Costa Rica		
Ecuador		El Ministerio de Salud Pública no dispone de registros ni mapas a nivel nacional, en relación con desfibriladores externos automáticos (DEA).
Guatemala		
Honduras		
México		
Panamá		
República Dominicana		
Uruguay		