



Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1

Centro Nacional de Información (CNI)

Dr. David Pérez Esparza

dperez@secretariadoejecutivo.gob.mx

<https://www.gob.mx/911>



**GOBIERNO DE
MÉXICO**

Índice

- 1. Antecedentes.**
- 2. Migración al 9-1-1.**
- 3. Estrategia de implementación del 9-1-1.**
- 4. Acciones preparatorias para la implementación del 9-1-1.**
- 5. Puesta en marcha del 9-1-1.**
- 6. El 9-1-1 de hoy.**
- 7. Centros de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4).**
- 8. Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.**
- 9. Norma Técnica para los Servicios de Emergencia 9-1-1.**
- 10. Aplicación móvil 9-1-1.**
- 11. Siguietes pasos.**

1. Antecedentes

En 1998 se estableció en México el 066 como número de emergencia a nivel nacional funcionando de manera ininterrumpida con 32 centros estatales que agrupaban instituciones de seguridad pública y bomberos.

Este código de servicio especial favorece el inicio de acciones de homologación y migración hacia un número único para la atención de llamadas de emergencia.



2. Migración al 9-1-1

Después de casi dos décadas el Centro Nacional de Información (CNI) realizó un diagnóstico en el que identificó principalmente:

- **Mas de 600 números y códigos distintos al 066.**
- **Ausencia de mecanismos para la ubicación de la llamada.**
- **227 Centros de Atención de Llamadas de Emergencias estatales y municipales.**
- **Mas de 32 catálogos distintos para la tipificación de la emergencia.**
- **Falta de integración y coordinación de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencias a nivel nacional.**
- **Problemas de enrutamiento del 066.**
- **Heterogeneidad en la operación.**



3. Estrategia de Implementación del 9-1-1

Para lograr un sistema de atención de emergencias eficaz se diseñó un Programa estratégico integral constituido por 4 líneas de acción principales:



3.1. Marco institucional adecuado

Lineamientos de colaboración en materia de seguridad y justicia publicados en el DOF por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Donde se establece que el SESNSP es el administrador del número único para la atención de emergencias a través del 9-1-1

Acuerdo 03/XL/16

Servicio homologado para la atención de llamadas de emergencia 911 (Nueve-uno-uno).

01

10/XXXVII/14

Consolidación de un servicio homologado de atención de llamadas de emergencia que reduzca tiempos de atención y mejore la calidad del servicio.

Marco legal para conformar un Sistema Nacional

Modelo para homologación operativa de los Centros

02

04

Apoyos para mejora en la capacidad de respuesta

Información nacional

Acuerdo 12/XXXVIII/15

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia e Integración de Base Nacional.

Acuerdo 06/XXXIX/15

Norma técnica para la estandarización de los servicios de atención de llamadas de emergencia.

03

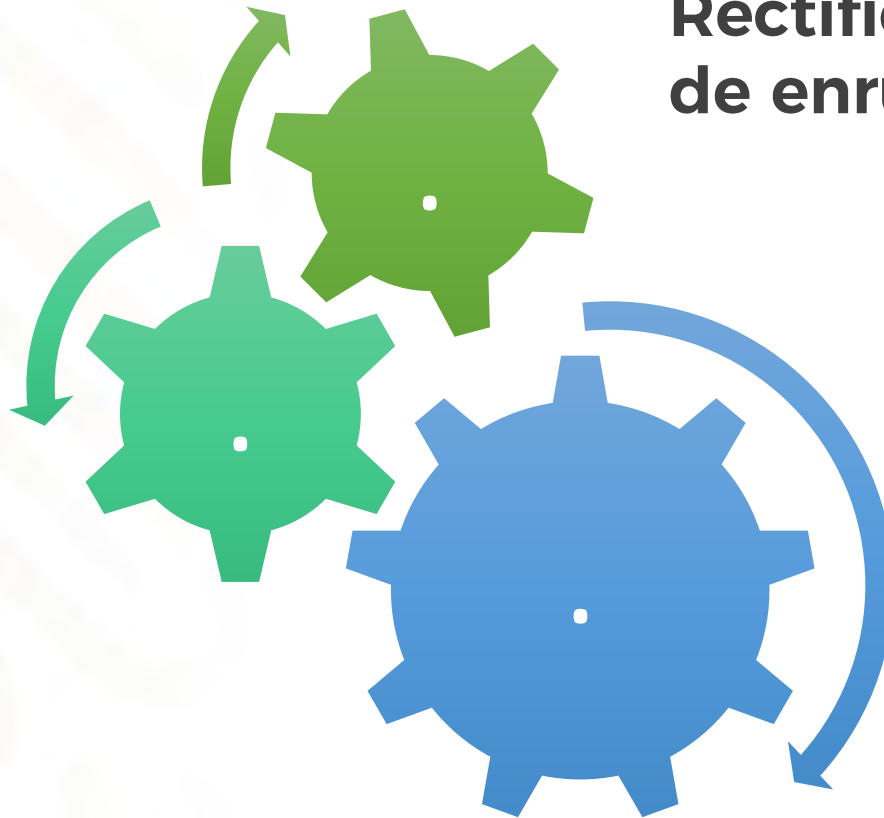
3.2. Modelo de Operación Homologado

- Manual de identidad gráfica 9-1-1.
- Protocolo general para la recepción de las llamadas.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias.
- Instrucciones de trabajo en materia de primeros auxilios.
- Capacitación homologada al personal de operación, despacho y supervisión de los servicios.
- Convenios de colaboración con Instituciones Públicas y Privadas
(Cruz Roja Mexicana, INMUJERES, Sría. de Salud, UNAM y UNICEF).



3.3. Interoperabilidad tecnológica

Localización geográfica de las llamadas 9-1-1 a través de “Web Services”



Rectificación de la Matriz de enrutamiento

Creación de la Base de datos de los Servicios de Emergencias

3.4. Mejora de la capacidad de respuesta

Para cumplir las metas establecidas se hicieron compromisos federales y estatales, en favor de:

- La adecuación de requerimientos tecnológicos.
- Capacitación del personal.
- Eliminación de otros números de emergencias.
- Impulso al esquema de trabajo “Bajo el mismo techo”.
- Formalización de Centros Reguladores de Urgencias Médicas.



4. Acciones preparatorias para la implementación del 9-1-1



5. Puesta en marcha del 9-1-1

El 9 de enero de 2017, entró en operación el número único para la atención de emergencia 9-1-1 con los siguientes atributos:

- ✓ Línea única a nivel nacional.
- ✓ Localización geográfica de usuarios del servicio.
- ✓ Servicio inclusivo (Multiplataforma, multilingüe).
- ✓ Aplicación móvil 9-1-1 nacional.
- ✓ Soporte Interinstitucional (CRUZ ROJA, SEDENA, MARINA, Policía Federal, Protección Civil e instituciones locales).
- ✓ Capacidad de intervención telefónica (recomendaciones y primeros auxilios básicos) con calidad y calidez.
- ✓ Atención a violencia de género (Mecanismos de avance de las mujeres en las entidades federativas).



6. El 9-1-1 de hoy

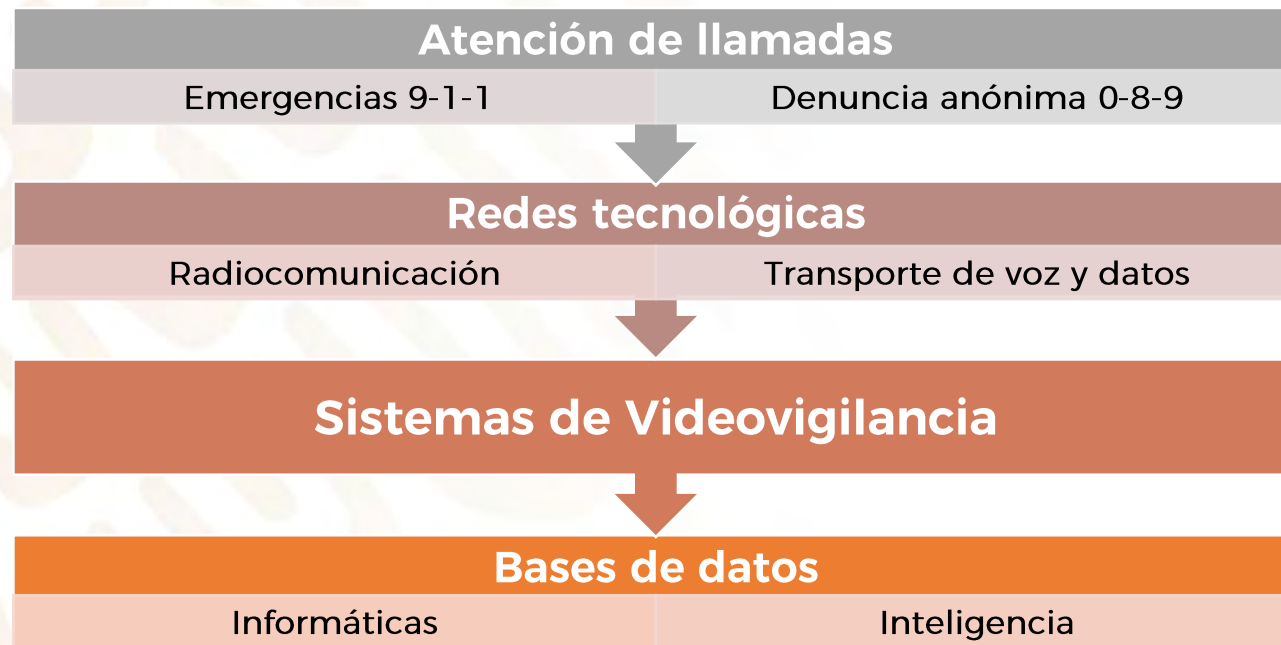
- ✓ Es un servicio gratuito que brinda ayuda a través de los 194 Centros de Emergencia estatales y municipales que existen en el país.
- ✓ Recibe más de 95 millones de llamadas al año, de las cuales el 83% son improcedentes.
- ✓ El servicio se fortalece con la firma de convenios interinstitucionales.
- ✓ Más de 5,000 personas operan el 9-1-1 a nivel nacional.
- ✓ Se genera estadística con perspectiva de género.



7. Centros de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4)

Son conjuntos de infraestructura tecnológica y recursos humanos que permiten proporcionar los servicios de telecomunicaciones a las instancias de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno, así como atender los reportes sobre incidentes que ocurren en cada entidad.

Las áreas que conforman principalmente a los C4's o equivalentes son:



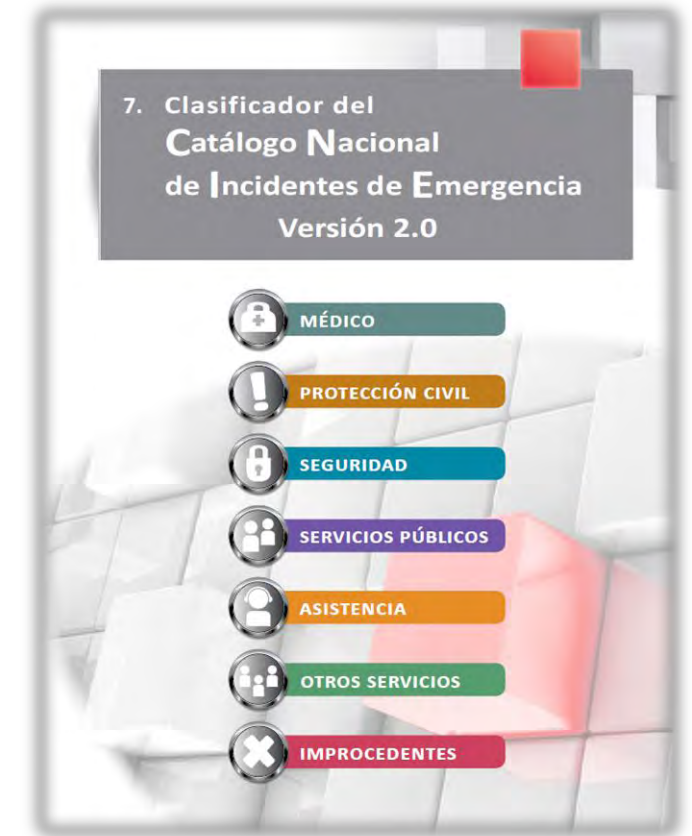
8. Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia

Es un instrumento oficial y de observancia nacional, que tiene como finalidad fomentar la homologación y el adecuado intercambio de información por medio de la clasificación y descripción de los principales incidentes de emergencia.

Estructura del catálogo:

- 7 tipos generales: médicos, protección civil, seguridad, servicios públicos, improcedentes, asistencia y otros servicios.
- 24 subtipos
- 282 incidentes

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/267176/Cat_logo_Nacional_de_Incidentes_de_Emergencia_9_1_1.pdf



9. Norma Técnica para los servicios de emergencia 9-1-1

Establece los criterios normativos, técnicos y administrativos que se deben respetar para la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia.

Considera:

Sistemas e
infraestructura
tecnológica

Recursos
Humanos

Promoción y difusión

Organización
operativa

Instalaciones
estratégicas

Protocolos
estandarizados

Mecanismos de
evaluación

10. Aplicación móvil 9-1-1

Aplicación gratuita para contacto directo con el número único nacional de llamadas de emergencia 9-1-1.

La app “9-1-1 Emergencias” es una aplicación móvil que ofrece un servicio a través del cual la población puede reportar una situación de emergencia.

De manera automática, el operador obtiene la ubicación y nombre del usuario, utilizando la información proporcionada por el dispositivo móvil.



<https://www.gob.mx/911/videos/presentacion-app-9-1-1?idiom=es>



11. Siguientes pasos

1. Fortalecimiento de infraestructura tecnológica los Centros de Emergencia.

la de



2. Disminución de las llamadas improcedentes.



3. Creación de la NOM para el 9-1-1 y certificación de los Centros de Emergencia.



4. Fortalecimiento de las corporaciones que participan en la atención de las emergencias.



CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN

DR. DAVID PÉREZ ESPARZA

dperez@secretariadoejecutivo.gob.mx

<https://www.gob.mx/911>