

## GACETA 14

AÑO III, No. 16

Junio 2017

Versión accesible

[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

Gaceta IFT es el órgano interno de difusión del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Es una publicación periódica. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial. Reserva de derechos ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor: 04-2016-041814422500-203.

Elaborado por: Instituto Federal de Telecomunicaciones, Insurgentes Sur 1143, Colonia Nochebuena, delegación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, Tel: (55)50154000.

Certificación de licitud de título en trámite y certificación de licitud de contenido en trámite, expedidos por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación.

El contenido de los artículos, así como sus títulos y, en su caso, fotografías y gráficos utilizados son responsabilidad exclusiva del autor, y no necesariamente reflejan el criterio editorial del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Las opiniones y juicios sobre instituciones públicas y privadas, organizaciones sociales y personajes públicos que se publican en las páginas de la Gaceta IFT también son responsabilidad exclusiva de cada autor y no implican el respaldo del Instituto.

## Editorial

Desde que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) fue constituido en 2013, ha sido consciente de su responsabilidad para generar la consolidación y estabilidad social; tomando acciones para propiciar una nación mejor comunicada.

Como consecuencia de la Reforma Constitucional y su legislación ha atendido sus obligaciones de: Establecer lineamientos para que la concesión de telecomunicaciones, en colaboración con las autoridades de seguridad y procuración de justicia, sea efectiva y oportuna.

Determinar, en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública, términos y condiciones para que los concesionarios de telecomunicaciones implementen un número único a nivel nacional para servicios de emergencia.

Mientras que en otros países les ha tomado incluso décadas para la formación y consolidación de su servicio de atención a emergencias, en México en tan sólo cuatro años se han logrado avances muy importantes en una ardua labor y siempre en trabajo conjunto de la Secretaría de Gobernación; el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública; la Cruz Roja Mexicana; el H. Escuadrón de Bomberos; la UNAM; el INMUJERES; la Coordinación Nacional Antisecuestro (CONASE); así como el IFT, entre otras, para concretar la unificación de un servicio de emergencias nacional.

A cuatro años de la Reforma, es una realidad poder reportar alguna situación de emergencia ante las autoridades correspondientes con solo usar un número único a nivel nacional. Llegar a unificar el número 9-1-1 es un trabajo arduo y conjunto que busca dar una atención más pronta ante el reporte de una emergencia.

Aún falta recorrer un largo camino donde se complementará la unificación y fortalecimiento del servicio, donde habrá revisiones, certificaciones, capacitación, inversión, y demás programas que hagan falta para incrementar la eficacia de este servicio. Como cualquier función, aún es perfectible, no solo por parte de las autoridades, sino también por parte de los ciudadanos, ya que a ellos les corresponde reforzar una conciencia y responsabilidad para darle el uso apropiado y así generar un mayor bienestar para los mexicanos.

Gracias a los convenios establecidos por el IFT entre los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones y los prestadores de servicios de atención a emergencias, será posible no solo la atención, sino además la prevención de casos de riesgo y urgencias.

En el IFT estamos convencidos de que a cuatro años de la Reforma debemos seguir trabajando para generar mayor conciencia en el uso y eficiencia en los servicios de telecomunicaciones para la seguridad y bienestar de nuestra sociedad mexicana.

Edgar Yeman García Turincio

Coordinador General de Comunicación Social

## Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP)

Ricardo Corral Luna, sistema Nacional de Seguridad Pública

El Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP) se encarga de sentar las bases de coordinación y distribución de competencias en materia de seguridad pública entre la Federación, los Estados y municipios.

Para conocer más acerca de este sistema se entrevistó al Doctor Ricardo Corral Luna, secretario ejecutivo del SNSP, quien nos comenta que el sistema se compone principalmente por todas las instancias de seguridad pública y procuración de justicia en los tres niveles de gobierno. Todas estas instituciones (como procuradurías, fiscalías y secretarías) tienen a su cargo cuerpos policiales tanto en el gobierno federal como en el estatal y el municipal.

Como rector principal figura el Consejo Nacional de Seguridad Pública, órgano colegiado comandado por el presidente de la República, que está integrado por los 32 gobernadores y secretarios de estado del gobierno federal que participan o tienen responsabilidades en materia de seguridad pública nacional. Cuenta además con cinco consejeros o invitados ciudadanos permanentes.

El doctor Corral nos dice también que para vigilar el cumplimiento de los acuerdos y los mecanismos de coordinación dentro del consejo existe el secretariado ejecutivo.

El Sistema de Atención a Emergencias en México empieza aproximadamente hace quince años con el 0-6-6, desde entonces surgieron en cada entidad federativa diferentes números de marcación, y al ser cada Estado dueño del servicio pudo fijar sus protocolos de manera diferente a otros. Es por ello que surge la necesidad de homologar el modelo de operación de emergencias para que los ciudadanos reciban un servicio semejante en cualquiera de las 32 entidades del país. El sistema busca coordinar a los 192 centros de atención de llamadas de emergencia en el país a través de un número único, el 9-1-1.

Las razones por las que se eligió el número 9-1-1, señala el doctor Corral, fueron el tener un mismo número en la zona norte de América y algunos países latinoamericanos, además de la fácil marcación y tomar en cuenta el resultado de encuestas que demostraban que el número era ya muy conocido.

El tipo de emergencias que más se han reportado al 9-1-1, de acuerdo con el Dr. Corral, son de seguridad pública, seguido por médicas, protección civil y servicios públicos. “Recibimos al año en los centros de atención de llamadas de emergencia poco más de 125 millones de llamadas”, indica, “de las cuales una mínima parte son reales y el resto son improcedentes”, explicó.

Cuando el entrevistado se refiere a llamadas improcedentes éstas pueden ser de tres tipos: falsas, de broma e interrumpidas. Una llamada falsa es cuando brinda datos que no se pueden comprobar hasta que se llega al lugar del reporte, mientras que una llamada de broma es la que no reporta nada y solamente dice una leperada, cuenta un chiste o le chifla a la operadora. Otro ejemplo de llamada improcedente es cuando se reciben diferentes llamadas para reportar el mismo accidente.

Un aspecto pendiente de homologación es la imposición de sanciones a quienes realicen llamadas de broma o falsas, puesto que en 14 entidades federativas se considera una falta o delito, y por tanto existe alguna sanción. “Tendría que ser una ley general como la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad ahí por ejemplo podemos establecer sanciones” comenta el secretario. Para generar cultura cívica existe un plan que consiste primero en hacer una advertencia, luego una consecuencia económica, como podría ser el cobro de la llamada, ya que actualmente es gratuita y se puede realizar incluso si el teléfono carece de saldo; después podría venir ya una amonestación o incluso presentación ante la autoridad.

Como segundo paso en la creación de cultura cívica se está trabajando con la Secretaría de Educación Pública, pues se busca cuidar la seguridad en la escuela y que en ella se difundan las características del Sistema Nacional de Seguridad Pública; asimismo, que se fomente el buen uso de las llamadas de emergencia y se concientice acerca del alto costo que el mal uso del servicio de emergencias puede representar, pues va desde el costo directo en gasolina y personal que se desplaza sin ningún resultado, y el costo de oportunidad, que es dejar sin atención casos reales. En la primera etapa de implementación del Sistema Nacional de Seguridad Pública todos los operadores participantes tienen sus redes abiertas al uso del 9-1-1, y en esta misma el papel del IFT fue claro, indica el doctor Corral, no solamente para que el código numérico funcione y la llamada se reciba y enrute al lugar correcto, sino también para que se proporcione la georeferenciación.

Otro elemento clave para poner en funcionamiento el 9-1-1 fue la capacitación del personal para alcanzar la operación homologada a través de un modelo creado por la Universidad Nacional Autónoma de México, con el cual se capacitaron durante el 2016 a 3000 operadores y más de 200 supervisores, todos ellos personal civil, que además recibieron certificación por la máxima casa de estudios y el secretariado ejecutivo.

El Dr. Corral también indicó que la Cruz Roja junto con el Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas (ERUM) construyeron 11 protocolos para servicios médicos, y que para canalizar casos de violencia familiar se está trabajando con INMUJERES para darle al servicio un enfoque de género. “Ahora con la Secretaría de Educación Pública estamos valorando la pertinencia de que se incluya algún otro protocolo para la atención cuando estés hablando con niños específicamente” agregó. En todo el trabajo realizado (modelo de operación, definición de protocolos, certificación de capacitadores, capacitación de personal, contratación y permanencia del personal en los centros) se han invertido entre 2015 y 2017, conjuntamente con los estados, poco más de 1000 millones de pesos, aproximadamente, menciona el Dr. Corral.

Como caso de éxito del uso del número único el doctor nos platica acerca de una familia que marcó al 9-1-1 en Guanajuato porque la mujer estaba en trabajo de parto y no sabían qué hacer, estaban en su casa, y con los protocolos médicos el operador logra ayudarles a que el niño nazca, después llega la unidad médica y los traslada al centro de salud.

Otro caso exitoso es el de una deportista mexicana que recibe un balazo al quedar atrapada en fuego cruzado mientras viajaba en un taxi, ella le dice al chofer “9-1-1” y las autoridades acuden a la llamada; “en unos minutos ella está hospitalizada, sale bien del impacto y salva la vida” narra el doctor en la entrevista.

También nos platica que gracias a la geolocalización un individuo que realizaba llamadas falsas fue presentado ante la autoridad y sujeto de una multa, en Oaxaca.

Para asegurar la implementación del 9-1-1 a nivel nacional, tanto Estados, gobiernos y empresas, acordaron dos etapas de acuerdo con su capacidad de adaptación. Las instituciones más avanzadas o con más facilidades, que incluyen 16 entidades federativas, han concluido en marzo de este año la primera etapa, iniciada en octubre de 2016. Para la segunda, que inició en enero y termina en junio de este año, se incluyen el resto de los Estados; “entonces estamos a unos días

de concluir con la implementación en sus dos etapas del 9-1-1 a nivel nacional” señaló el doctor Corral.

Como paso a seguir se busca consolidar en este año el modelo bajo un mismo techo, que consiste en reunir en el centro de atención a representantes de todas las corporaciones que atienden emergencias, “cuando yo reciba una llamada que es para servicios médicos haya alguien de servicios médicos ahí mismo que despache a su unidad y no que sea remota o que esté en otro lado, esto facilita y además nos ahorra recursos”, explicó.

A lo anterior se añade una segunda etapa de capacitación y actualización de los operadores telefónicos, pues se han incorporado nuevos protocolos y conocimientos en un modelo de profesionalización, impartido al igual que el año pasado, por la Universidad Nacional Autónoma de México, comentó.

Luego está la certificación de los centros de atención de llamadas de emergencia, “vamos a valorar que cuenten con las especificaciones, infraestructura, tecnología, perfiles, personal, etcétera”, dice el doctor, quien agrega que solo los centros certificados formarán parte del Sistema Nacional y podrán recibir recursos a través del Fondo del Subsidio, “esperamos arrancar hacia finales de este año para que las certificaciones inicien en enero de 2018”, agregó.

Otro factor es la puesta en marcha de la aplicación móvil del 9-1-1 a nivel nacional, ya que actualmente hay tres entidades federativas con una aplicación local -la Ciudad de México entre ellas-, y se busca que la app desarrollada por la Policía Federal funcione sin importar el lugar donde sea utilizada. Actualmente la herramienta digital se encuentra en fase de pruebas y se espera su lanzamiento en un par de meses, también se trabaja en el fortalecimiento de Corporaciones de Salud a través de fondos.

La red del 9-1-1 debe estar preparada para enfrentar un desastre natural, actualmente existe un sistema coordinado de servicios de emergencia estatales y municipales, no hay un centro de atención nacional que reciba todas las llamadas del país, la conexión se da entre centro y centro, por lo que en caso del impacto de un fenómeno natural se tomarán en cuenta tres elementos, que nos comenta el doctor correa:

Las comunicaciones básicas se llevan a través de la red nacional de telecomunicaciones y para evitar cortes hay sistemas de redundancia con la finalidad de que si uno falla el otro permita continuar la comunicación.

La red no es exclusiva del 9-1-1 por lo que se trabaja en una norma técnica para permitir la interconexión de los Centros de Control, Comando, Computo y Comunicaciones, conocidos como C4, que operan la tecnología de seguridad pública en cada entidad.

Existen acuerdos y se comparte información entre algunos de los 192 centros, como puede ser en los estados fronterizos, ya que no solamente comparten información entre ellos sino además con estados del otro lado de la frontera debido a empresas que trabajan en ambos lados de la misma.

El doctor Corral también menciona que para la última parte de la consolidación del Sistema Nacional se debe establecer un marco regulatorio específico y mecanismos para la prevención y también para la sanción del mal uso del servicio. Para esta etapa el IFT levantó una encuesta con la que se obtuvo información valiosa sobre los usuarios, “en realidad estamos en comunicación constante, porque este tipo de regulación no puede ser completamente ajena a los aspectos tecnológicos ya que finalmente siempre están procurando mejorar” declaró.

El académico destaca que si bien se han cumplido las metas, aún faltan cosas por lograr en un proceso tan intenso y que requiere una gran cantidad de recursos, “en otros países les ha tomado 40, 50 años, no estamos diciendo que en México nos vamos a llevar 60 años pero sin duda, tenemos que entrar a un proceso de consolidación que se va a llevar y lo que nosotros hemos planteado, es un proceso de 10 años” comentó para finalizar.

*Semblanza*

El Secretario Ejecutivo Adjunto del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP) es Doctor en Economía Política por la Universidad de Essex en Inglaterra, Maestro en Administración Pública, realizó un posgrado de especialización en Econometría y es Licenciado en Economía, estudios todos de los que se graduó con distinción honorífica.

Ha desarrollado su trayectoria profesional como servidor público y catedrático por más de 20 años. Entre otros cargos, ha sido Titular del Centro Nacional de Información del SESNSP, Asesor del C. Secretario de Gobernación, Coordinador de Asesores en la Comisión Federal de Mejora Regulatoria; Investigador experto en el Proceso para el Fortalecimiento del Marco Regulatorio a cargo de la Secretaría de Economía y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); Director General Adjunto de Investigación de Daño y Salvaguardas en Unidad de Prácticas Comerciales Internacionales; y directivo en áreas de Planeación, Seguimiento y Evaluación tanto en la Secretaría del Trabajo como en la Procuraduría General de la República. Es docente en diversas instituciones de educación superior, destacando la Universidad Nacional Autónoma de México, el ITESM-Campus Ciudad de México, el Instituto Nacional de Administración Pública y la Universidad de Essex en Inglaterra.

Ha realizado y coordinado diversos proyectos e investigaciones relacionadas con el análisis de datos, la construcción de sistemas de información e indicadores para la toma de decisiones para el diseño e implementación de planes y programas públicos en los sectores gobernación, economía, trabajo, salud y educación; y cuenta con experiencia relevante en materia de gobernanza y mejora regulatorias, en evaluación de diseño, desempeño e impacto de políticas públicas, así como en la coordinación federación-estados en los sectores de seguridad, salud y educación.

Como titular del Centro Nacional de Información, tuvo a su cargo la coordinación del Sistema Nacional de Información de Seguridad Pública y del proyecto para la implementación del Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia, a través del número único de emergencias 9-1-1 (nueve-uno-uno).

## Servicio 9 1 1. El gran reto institucional y social

Patricia Bugarín, Coordinadora Nacional Antisecuestro

Servicio 9-1-1. El gran reto institucional y social.

Contar en un país con más de 600 números de emergencia diferentes, formas de trabajo diversas y plataformas por supuesto dispares, parecía algo casi imposible; sin embargo, ese era exactamente el escenario hasta antes de plantearse la urgente necesidad de tener un número único para la atención de emergencias en el país. A dicho escenario se debía sumar el hecho de que anualmente se reciben un aproximado de 120 millones de llamadas, de las cuales solo el 10 por ciento se refieren a emergencias reales, de acuerdo con datos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad.

La implementación del Servicio 9-1-1 en los primeros 16 estados de la República para octubre del año 2016 y posteriormente a nivel nacional, representó un reto para las mismas instituciones que debieron conducirlo de manera coordinada buscando homologar procesos y reforzar plataformas, y más importante aún, hacer un cambio absoluto en la forma de atención a la ciudadanía en materia de seguridad, ya que de acuerdo con las cifras reportadas en el portal único de gobierno<sup>1</sup>, de octubre a diciembre de 2016 existieron más de 15 millones de llamadas, desafortunadamente el 88 por ciento (aproximadamente 13 millones) fueron falsas o improcedentes (bromas, no contestadas, entre otras). Si bien es cierto que en el mismo reporte se indica un aumento de esta

---

<sup>1</sup> <https://www.gob.mx/911>

situación durante el primer trimestre del 2017 que corresponde al 90 por ciento, también lo es que las llamadas para atención de emergencias reales también aumentaron en un 74 por ciento<sup>2</sup>. Podemos considerar que la falta de una cultura cívica o el desconocimiento de la sociedad acerca del andamiaje institucional que se activa desde el momento en que se efectúa una llamada al 9-1-1, así como la falta de consecuencias jurídicas o penas administrativas, ha permitido ese gran número de llamadas falsas; por ello es que entre las acciones que trae aparejadas el Servicio 9-1-1, no sólo están concientizar a la sociedad de que la atención de una llamada falsa puede significar la NO atención de una llamada de urgencia real, sino que además, la aplicación de los avances tecnológicos que implican saber desde donde se efectúa una llamada y proceder en consecuencia. El Servicio 9-1-1 se debe consolidar y adoptarse como una herramienta importante para la seguridad personal de todos los ciudadanos. El saber que ante una llamada de activación para atender una emergencia o peligro todas las instituciones que participan se ponen en funcionamiento de forma inmediata para ocuparse del evento, debe permear como una idea colectiva confiable en la sociedad, e igualmente las consecuencias ante una llamada falsa. Es importante destacar que, en un porcentaje alto, las llamadas reales fueron reportes de emergencias de seguridad, por lo que a medida que el Servicio 9-1-1 fortalezca su esquema operativo y perfeccione sus procesos y procedimientos tanto logísticos como reactivos, permitirá generar estrategias más certeras en la atención delictiva como parte de las acciones de prevención de los delitos derivadas del análisis de la información generada.

El gran reto social es que los ciudadanos adoptemos este servicio como parte de nuestra cultura cívica y de seguridad personal desde la infancia, y que sea parte de la educación institucional y familiar ante un peligro inminente propio o de otra persona.

Adicionalmente, el Servicio 9-1-1 georeferencia las llamadas que recibe, lo que permitirá: generar análisis geoespacial del tipo de emergencia de la llamada y realinear las estrategias de zonificación de la operación de los cuerpos institucionales que atienden las emergencias.

Esta facilidad se traduce entonces en un nuevo marco, el de la confianza de la ciudadanía en el manejo de datos privados registrados en los reportes que se generen y en el análisis de los mismos que se traduzca en una relación diferente entre instituciones de gobierno y ciudadanos.

El Servicio 9-1-1 plantea desde el punto de vista de la suscrita, interesantes y complejas posibilidades de obtener aún mejores resultados; a saber: su objetivo principal es brindar atención al ciudadano en tres grandes rubros, seguridad, urgencias médicas y protección civil. Tales temas implican entonces las “necesidades” del requirente del servicio para informar un hecho a la autoridad o para pedir su apoyo o auxilio en determinados eventos. Estas “necesidades” tienen claramente satisfactores diferentes para que el ciudadano mida el impacto de su llamada y la respuesta de la autoridad. Hasta este momento parecería que únicamente puede percibirse la respuesta inmediata o no que da la autoridad, pero una utilidad diferente de la herramienta podría cubrir uno de los principios básicos en Inteligencia: lograr que la información venga hacia la autoridad; de esta forma, el propio servicio pudiera consolidarse como un importante repositorio de información útil para el planteamiento de estrategias en temas propiamente de seguridad, emergencias médicas y protección civil, cerrando el llamado círculo virtuoso ahora en el tema de Servicios de emergencia.

### *Semblanza*

Licenciada en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México; realizó la Especialización en Ciencias Penales en la Universidad Nacional Autónoma de México; cuenta con un Master Internacional en Derecho Penal, Constitución y Derecho, impartido por la Universidad Nacional

---

<sup>2</sup> Llamadas reales de emergencia en 2016 1,866,436 vs 2017 con 3,252,169. Cifras recuperadas de la Estadística Nacional del Número de Atención de Llamadas de Emergencia del portal [www.gob.mx](http://www.gob.mx)

Autónoma de México y la Universidad Autónoma de Barcelona; es Miembro Numerario del Área de Derecho, del Colegio del Personal Académico de la FES Aragón de la UNAM; cuenta además con un Diplomado en Gobernabilidad y Seguridad Pública Impartido por la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM; así como una maestría en psicoterapia enfocada a la atención de víctimas. Se ha desempeñado en diversos cargos públicos en el Tribunal Superior de Justicia, así como en el área de Procuración de Justicia, entre los que destacan: Fiscal de Investigación de Delitos contra la Seguridad de las Personas, las Instituciones y la Administración de Justicia (Fiscalía Antisecuestros); Subprocuradora de Averiguaciones Previas Centrales, ambas dependientes de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; Directora General de Normatividad en el área Jurídica de la Policía Federal; Coordinadora General del Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Gobierno del Distrito Federal; Subprocuradora de Investigación Especializada en Delincuencia Organizada (SIEDO), de la Procuraduría General de la República y; Subprocuradora de Personas Desaparecidas o No Localizadas de la Procuraduría Social de Atención a las Víctimas del Delito (PROVÍCTIMA). Actualmente se desempeña como Coordinadora Nacional Antisecuestro en la Secretaría de Gobernación.

## 9 1 1 ¿Cuál es su emergencia?

Germán Palafox Palafox, María Carrillo Rosado, Director de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de México y Asesora para la consolidación del 911.

Esta es la pregunta inicial que activa la respuesta del sistema de atención de emergencias. Es la llave que abre múltiples posibilidades y escenarios de incidentes y de acciones para el operador del 9-1-1.

¿Qué pasa?, ¿dónde ocurre?, ¿hace cuánto tiempo?, ¿hay lesiones?, ¿existe riesgo de perder la vida?, ¿es emergencia real?, ¿es llamada falsa?, ¿es una broma?, ¿la persona está en crisis emocional?, ¿requiere apoyo?

Cuando usted llama al 9-1-1 diversos mecanismos y factores se activan para atenderle con eficiencia: tecnología, infraestructura, coordinación con corporaciones y sobre todo el contacto humano, la comunicación entre el operador y los usuarios del servicio.

El operador 9-1-1 ha sido formado para responder de manera integral frente a las diversas posibilidades y escuchar activamente para accionar rápidamente los mecanismos de atención. La actuación de operadores y supervisores del 9-1-1 está respaldada por un sistema de acciones y protocolos de atención, que los convierten en la escucha y la voz del servicio, y los dotan de herramientas para responder ante cualquier emergencia.

Los operadores pueden brindar primeros auxilios telefónicos cuando se requiera y primera ayuda psicológica, que es una intervención para apoyar a personas que se encuentran en situación de crisis emocional frente al impacto de la emergencia que viven.

El modelo de atención está fundamentado en la Mística Nacional del 9-1-1, que se sostiene en cuatro pilares:

Filosofía Asistencial, que brinda una visión de entrega y servicio, con actitud solidaria, empática y sensible con las personas que viven una emergencia;

Escucha Activa, herramienta única para entender la comunicación desde el lugar del que habla, escuchar activamente es entender, comprender, dar sentido a lo que se oye: sentimientos, emociones, ideas o pensamientos;

Comunicación Asertiva es la habilidad para transmitir y recibir mensajes, sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa, tiende puentes y logra una comunicación con realimentación;

Contacto Humano, es el pilar fundamental que da razón de ser al 9-1-1. Es el punto de encuentro en que las personas se tocan a través de las emociones para solucionar problemas, salvaguardar la integridad, la seguridad, la salud, el patrimonio y contribuir a salvar vidas.

El Servicio 9-1-1 trabaja para ser el lugar más seguro y confiable para toda la población, donde se atiende con efectividad, precisión y rapidez los incidentes de emergencia y donde miles de personas trabajan para brindar auxilio a los mexicanos que sufren una situación que pone en riesgo su vida, su integridad o su patrimonio.

¿Es una broma?

El 9-1-1 es una herramienta de comunicación y respuesta social ante el desamparo y la tragedia humana. Sin embargo, para que el sistema funcione bien se requiere el uso responsable por parte de la ciudadanía. En 2016 se recibieron alrededor de 100 millones de llamadas a las líneas de emergencia existentes y alrededor del 90% de ellas fueron llamadas de broma o “improcedentes” de alguna forma.

Para reducir las llamadas improcedentes podemos intervenir en tres formas diferentes: 1) con acciones preventivas, primordialmente campañas de información diferenciadas para los grupos de usuarios que generan muchas llamadas improcedentes, por ejemplo, niños y adultos mayores; 2) con posibles sanciones por el mal uso del servicio, como multas o el bloqueo temporal de la línea desde la que se hizo la llamada improcedente, las cuales pueden ser disuasivos efectivos si son visibles para el resto de la población pero que pueden un efecto limitado si la sanción no se aplica correctamente (por ejemplo, un niño hace la llamada de broma desde el teléfono de casa y la multa se carga en el estado de cuenta: la sanción es tardía y probablemente invisible para el niño); y 3) pequeñas modificaciones en la manera en que responden los operadores que permitan identificar y cancelar rápidamente una llamada improcedente.

Se necesita una conciencia cívica pero también medidas de disuasión efectivas para hacer del 9-1-1 el sistema de apoyo a la ciudadanía que todos queremos tener.

### *Semblanza*

Germán Palafox Palafox. Doctor en Psicología y Maestro en Administración Pública por la Universidad de Harvard. Actualmente es Director de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Interesado en los aspectos psicológicos en la toma de decisiones y en las aplicaciones de las ciencias cognitivas y del comportamiento a problemas de gran relevancia social.

María Elvira Carrillo Rosado. Licenciada en Psicología por la UNAM y Coach Global. Ha dedicado su vida profesional al diseño e implementación de centros telefónicos de información, orientación, asesoría, apoyo emocional e intervención en crisis para la población mexicana.

Entre otros centros telefónicos creó TeSIDA, el Sistema de Atención a Mujeres y Niñas en Situación de Violencia, el Centro de Orientación en Adicciones, Tu Voz en la Salud, el centro INFOSALUD.

Autora del Modelo de Operación de Centros Telefónicos Asistenciales y de Emergencia, que representa la base de capacitación y acción de los operadores intervinientes y supervisores 9-1-1 en las acciones de implementación y homologación nacional del servicio.

Actualmente es asesora para la consolidación del Modelo Operativo y de la formación del personal 9-1-1 en el Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

## Acciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones vinculadas con el Número 911 en favor de los usuarios

Felipe Alfonso Hernández Maya; Coordinador General de Política del Usuario.



A partir del 2 de julio de este año, cualquier persona en el país podrá marcar el Número 911 con motivo de emergencia y recibir la atención correspondiente por parte de las autoridades competentes. La regulación emitida y las acciones realizadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública, han tenido una participación de suma importancia para lograr que en todo el país se pueda utilizar dicho número en casos de emergencias.

Podría parecer una tarea simple el hecho de homologar el servicio para la atención de llamadas de emergencia a nivel nacional y conseguir que su enrutamiento al marcar el Número 911 estuviera destinado específicamente para estos temas; ni qué decir de la precisión que debe de existir para identificar el lugar en el cual se generó una llamada cuando esta fue realizada desde un dispositivo móvil.

Lo cierto es que la implementación del Número 911 promovió una serie de etapas que incluyeron la integración de grupos de trabajo, así como reuniones entre los actores involucrados y la generación de diferentes acuerdos; se prevé garantizar con ello el enrutamiento efectivo de las llamadas en situaciones de emergencia.

Por este motivo, la primera acción realizada por el IFT fue la publicación de “Lineamientos de colaboración en materia de Seguridad y Justicia”<sup>2</sup>, en los cuales se estableció que el Número 911 consistiría en un número único y armonizado a nivel nacional para el uso de la ciudadanía mediante el cual podrá reportar emergencias, faltas y delitos a efecto de poder ser canalizados a las instituciones de procuración de justicia, seguridad pública, salud, protección civil, entre otras.<sup>3</sup> Es indispensable que el usuario tenga conocimiento sobre los Concesionarios y Autorizados que deberán proporcionar de forma gratuita el acceso al Número 911, cuya función se encuentra extensiva a teléfonos sin saldo, con servicio restringido y aparatos telefónicos de uso público. Por tal razón, no facturarán a sus usuarios las llamadas, mensajes de texto SMS ni el tiempo aire, según corresponda.<sup>4</sup>

Un tema de vital importancia es la difusión del número 911. Para ello, además de las acciones propias que el IFT y otras instancias gubernamentales lleven a cabo, se estableció que los Concesionarios y Autorizados deberán contribuir para informar a los usuarios sobre la existencia y funcionalidad de su marcación, esto a través de campañas publicitarias en lugares visibles que se encuentren en sus centros de atención y medios electrónicos.<sup>5</sup>

Se pueden preguntar qué tan seguro es realizar llamadas al Número 911 y qué tanto se puede confiar en la información que se proporciona a las autoridades competentes. En los Lineamientos se estableció de manera específica que la información relativa a la localización de dispositivos móviles y el domicilio de líneas fijas, entre otros, deberá de ser cancelada de manera segura por los centros de atención de llamadas de emergencia, una vez cumplido el fin para la cual fue enviada.<sup>6</sup>

De igual forma, está prohibida la utilización de los datos conservados para fines distintos a los que persiguen los Lineamientos, razón suficiente para que cualquier uso distinto sea sancionado por las autoridades competentes conforme a la legislación aplicable.<sup>7</sup>

Tratándose de usuarios que tengan algún tipo de discapacidad, los Lineamientos prevén que los Concesionarios y Autorizados deban de contar con dispositivos móviles que integren funcionalidades y programas que permitan la accesibilidad al Número 911 de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.

---

<sup>2</sup> Lineamientos de colaboración en materia de Seguridad y Justicia. Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2015.

<sup>3</sup> *Ibid.* Artículo Segundo, fracción XXIII.

<sup>4</sup> *Ibid.* Artículo Trigésimo Quinto.

<sup>5</sup> *Ibid.* Artículo Cuadragésimo Segundo.

<sup>6</sup> *Ibid.* Artículo Cuadragésimo Primero.

<sup>7</sup> *Idem.*

Es importante saber que el IFT también ha puesto a disposición de los usuarios de servicios de telecomunicaciones un catálogo que contiene los equipos terminales móviles que cuentan con funcionalidades de accesibilidad. Dicho catálogo puede ser consultado en:

[http://movilesaccesibles.ift.org.mx/catalogo\\_desktop/app/web/busqueda.php](http://movilesaccesibles.ift.org.mx/catalogo_desktop/app/web/busqueda.php)

Los Lineamientos ponen de manifiesto que la comunicación para casos de emergencia deberá de tener un carácter prioritario con respecto a cualquier otro tipo de comunicación. Por lo que los Concesionarios y Autorizados se encargarán de dar prioridad a las comunicaciones que realicen sus usuarios bajo cualquier modalidad, incluyendo SMS destinadas al Número 911.<sup>8</sup>

Como se pueden dar cuenta, los Lineamientos que emitió el IFT no únicamente permitieron sentar las bases técnicas para implementar el Número 911, también contemplaron diversas cuestiones que benefician a todos los usuarios, particularmente en temas de accesibilidad, priorización de llamadas en las redes de los operadores, así como la salvaguarda de la información que das conocer cuando accedes a este número de emergencia. Ahora ya lo saben, utilicen el Número 911 de manera responsable.

### *Semblanza*

Cuenta con una experiencia profesional de más de 13 años en el sector de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión. Actualmente se desempeña como Coordinador General de Política del Usuario en el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Anteriormente fungió como Director General de Supervisión, lo que le permitió conocer detalladamente las obligaciones a cargo de los operadores, y por consiguiente, los derechos tutelados para los usuarios.

En la extinta Cofetel conoció de manera amplia la operación de la institución como Prosecretario Técnico del Pleno, y diversos aspectos relacionados con la radiodifusión, al haberse desempeñado como titular del área de concesiones y permisos de televisión en la Unidad de Sistemas de Radio y Televisión.

Con doctorado en Administración Pública por la Universidad Anáhuac, es el primer abogado mexicano egresado de un programa de Maestría en materia de Derecho de las Telecomunicaciones en la Universidad Francisco Vitoria de Madrid, donde con motivo de su trabajo de titulación en el año 2005, obtuvo mención honorífica al analizar la problemática y posibles soluciones para el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones en México. En 2002, su trabajo de titulación como Licenciado en Derecho por la Universidad Iberoamericana se centró en los principales desafíos de la legislación mexicana en materia de telecomunicaciones, por lo cual obtuvo un reconocimiento especial.

En el año 2014 fungió como desarrollador de la Maestría en Gestión de las Telecomunicaciones de la Universidad Anáhuac, la cual tiene el primer programa en México que integra las áreas de Economía, Comunicación, Derecho e Ingeniería para una maestría en el sector.

Actualmente complementa su formación académica cursando la Maestría en Tecnologías de la Información en la Universidad de Edimburgo, en el Reino Unido.

Es autor de más de 20 artículos e investigaciones especializadas en materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión; desde 2007 forma parte del Instituto Mexicano de Derecho de las Telecomunicaciones.

## Un servicio de emergencias con perspectiva de género

José Ricardo Hernández Sánchez, Subdirector de prevención y atención en el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)

Las estadísticas a nivel nacional reflejan lo generalizada que se encuentra la violencia contra las mujeres. Según la ENDIREH 2011, 62.7% de las mujeres de 15 años y más han sufrido por lo menos

---

<sup>8</sup> *Ibid.* Artículo Cuadragésimo Quinto.

un incidente de violencia a lo largo de su vida, ya sea en la escuela, en su trabajo, en la calle, o en su propio domicilio.

A pesar de la prevalencia de estos incidentes violentos solo el 30% de las mujeres víctimas piden ayuda o acuden a las autoridades. Las causas más comunes de esta omisión son la sensación de miedo y vergüenza, el desconocimiento de sus derechos y la desconfianza en las instituciones. Dado que estos factores incrementan el riesgo de las mujeres de sufrir daños mayores es indispensable que el personal de los Centros de Atención a Emergencias 9-1-1 identifiquen el carácter cíclico de la violencia contra las mujeres y las fases en que esta se manifiesta, de esta manera podrán otorgar una atención más especializada dependiendo de la gravedad de cada caso, generando un ambiente de confianza, sin juicios de valor ni prejuicios, con respeto y privacidad. La feminista Leonor Walker, en sus estudios sobre la violencia contra las mujeres identificó tres fases en que se produce y reproduce la violencia:

- a) Acumulación de tensión, es la fase más difícil de identificar, su elemento principal es la violencia psicológica, en la cual el agresor manifiesta cada vez mayor irritabilidad, intolerancia y frustración: insulta, aísla, crítica, humilla, responsabiliza de su estado de ánimo, cela, ignora, discute, entre otras cosas.

Está claro que la mujer víctima de violencia no emitirá algún llamado de auxilio en esta fase, pues su posición de subordinación frente al agresor le impulsa a justificar la conducta agresiva con frases como “yo lo provoqué” o “me cela porque me quiere”.

- b) Agresión o estallido de violencia, es el resultado de la tensión acumulada. Se pierde toda posibilidad de comunicación con el agresor y descarga sus tensiones. Después del incidente violento, es posible que el mismo agresor cure las lesiones de la mujer víctima o la lleve al hospital argumentando que se trató de un “accidente”. Esta serie de eventos violentos generan temor y frustración en la mujer, pero reconoce que no tiene ninguna posibilidad de reacción ante su agresión.
- c) Luna de miel, en esta fase se inicia un periodo de reconciliación, el agresor se muestra arrepentido, no por el hecho de haber estallado sino por haberse excedido en la manera de hacerlo, pide disculpas y promete que el incidente no volverá a suceder. Tras varias repeticiones del ciclo la fase de la reconciliación desaparece, pasando de la “acumulación de tensión” al “estallido de violencia”. En este caso las agresiones serán cada vez más violentas.

Los estudios de Walker ayudan a comprender por qué las mujeres aguantan el maltrato durante muchos años; también permite identificar que la etapa idónea para pedir ayuda y protección se encuentra en la fase de la reconciliación.

Cuando la mujer está inmersa en el círculo de la violencia, se cree responsable de la conducta de su pareja. Desarrolla sentimientos de culpa y vergüenza por ser incapaz de terminar con la relación. Cree que evitará el daño callando, encubriendo a su agresor, teniendo relaciones sexuales a su pesar y tolerando el maltrato reiterado a sus hijas e hijos.

Lo que la mayoría de las mujeres desconocen es que cuando la violencia se haga más frecuente y severa, las víctimas desarrollarán síntomas depresivos, apatía, indefensión y desesperanza, lo que las hace propensas a sufrir de violencia feminicida que puede culminar en su muerte.

Ante este panorama, los servicios de emergencia 9-1-1 constituyen una respuesta eficaz para atender la violencia contra las mujeres, por lo que su personal debe conocer las fases del círculo de la violencia para comprender que la llamada de auxilio de una mujer víctima podría hacer “la diferencia entre la vida y la muerte”.

El personal del 9-1-1 debe atender la llamada con rapidez y extremo cuidado; deben mostrar empatía y disposición a indagar más allá de lo que las usuarias estén dispuestas a expresar; no minimizar cualquier manifestación de maltrato, también deben contar con personal sensibilizado y

capacitado en temas de perspectiva de género y contar con mecanismos internos como protocolos y manuales de procedimientos para aplicar una ruta crítica de actuación.

En este sentido, desde el Instituto Nacional de las Mujeres hacemos un llamado a los gobiernos de las entidades federativas para que privilegien los programas de sensibilización, capacitación y profesionalización a todo el personal que proporciona servicios de atención a las mujeres víctimas de violencia, a fin de garantizar que el 9-1-1 no solo constituya una respuesta inmediata de primeros intervinientes, sino un servicio con perspectiva de género eficaz que ponga en marcha todo un mecanismo de coordinación interinstitucional para la protección y rehabilitación de las mujeres víctimas de violencia.

### *Semblanza*

Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Tlaxcala (UAT)

Candidato a Maestro en Derechos Humanos por la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)

Diplomado en:

Psicología y Género en la Administración de Justicia por la Universidad Nacional Autónoma de México.

Especialista en Victimología e Intervención Integral con Víctimas del Delito, por el departamento de fundamentos jurídicos y constitucionales de la Universidad de Murcia, España.

Certificado en:

Impartición de cursos de capacitación presenciales, por el Comité de Normalización y Certificación de competencias laborales (CONOCER).

Ha sido:

Coordinador de las Unidades de Atención a Mujeres, sus Hijas e Hijos Víctimas de Violencia en el Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social del Estado de México.

Apoderado Legal de la Subdirección de Asistencia Jurídica y Psicológica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social del Estado de México y responsable del Programa Mexiquense por una Vida sin Violencia en sus vertientes:

Línea sin violencia (01800 8084053);

Línea contra la trata de personas (01 800 832 47 45);

Refugios para mujeres víctimas de violencia;

Unidades de atención a mujeres y personas que ejercen violencia de género;

Módulos itinerantes para prevenir la violencia; y

Brigadas de seguimiento.

## Perspectivas del número de atención de llamadas de emergencia 9 1 1

José Alfredo Bermúdez Sosa, Doctor en Ciencias Sociales y Políticas

Una de las obligaciones del Estado Mexicano es garantizar la seguridad pública, un gran reto debido a la diversidad de situaciones de riesgo de origen natural o antrópico en que una o varias personas pueden estar involucradas y que, al presentarse, las acciones necesarias para la salvaguarda de la vida, la integridad y la salud de la población; además de sus bienes, infraestructura, planta productiva y medio ambiente, representan una gama amplia de posibilidades.

El poder solicitar auxilio en caso de una emergencia representa la posibilidad de reducir o eliminar el riesgo en que se encuentre una persona, pero esta posibilidad no depende solamente de esta solicitud; sino de la atención oportuna y el tiempo de respuesta de los servicios de emergencia

adecuados al tipo de riesgo que se presente. Es aquí donde entra el servicio telefónico 9-1-1 como el medio adecuado para la solicitud de ayuda.

Se cuenta que apenas unos días después de haber realizado la patente del teléfono en 1876, Alexander Graham Bell se encontraba probando el transmisor telefónico cuando accidentalmente derramó ácido de una batería sobre sus ropas, en ese momento dijo: "Mr. Watson, come here. I want you" (Señor Watson, venga aquí. Lo necesito). Thomas Watson, asistente de Bell que se encontraba en otra habitación escuchó claramente lo que decía y bajó corriendo las escaleras atendiendo al llamado. Esta anécdota representa entonces, la primera llamada telefónica solicitando ayuda por una emergencia protagonizada por el mismo Bell.

Aunque esta anécdota no dio origen al sistema telefónico de emergencias nos muestra cómo el uso de la tecnología se puede diversificar y adaptar para la asistencia de la población. Fue en los años 30's cuando en Londres se instaura el primer servicio automático telefónico de emergencias. En México se han dado a conocer los números telefónicos de emergencia por diferentes medios tales como calcomanías, lonas, letreros y uno de los más comunes en el hogar, el imán que se pega en el refrigerador, sin embargo, el principal problema resulta en la variedad de números según la zona geográfica.

Es en 1998 cuando se crea el número de emergencias 066, a través del Sistema Nacional de Seguridad Pública y la Ley Federal de Telecomunicaciones, para facilitar la comunicación y coordinación entre los distintos organismos involucrados en la atención de una emergencia y que poco a poco se fue incorporando en los diferentes estados de la República.

Un número único y corto, fácil de recordar por los ciudadanos para la atención de una emergencia es solo el inicio de la activación de un sistema complejo, en donde se deben enlazar diferentes dependencias como las Policías Estatales, Cruz Roja, Bomberos, Procuraduría General de Justicia, Protección Civil, SEDENA, Policía Federal Preventiva, Procuraduría General de la República, Secretaría de Salud, entre otras.

Desde la introducción del número de emergencias nos preguntamos ¿por qué el número 066? Algunos países vecinos a México han optado por utilizar el número de emergencia de Estados Unidos, 911, como Costa Rica, Honduras, Ecuador, Paraguay y otros, seguramente por ser un número bien conocido gracias a las series televisivas y películas provenientes de Estados Unidos, incluso el 911 es más conocido por algunos jóvenes mexicanos que el 066. En este sentido consideramos que este cambio podría resultar en algo positivo.

Sin embargo, ningún sistema, estrategia o plan es funcional si no se utiliza o si se utiliza mal.

Algunas estadísticas (gob.mx s.f.) muestran que cerca del 90% de las llamadas realizadas al número de emergencia 066 y ahora 911 son falsas o de broma, lo cual a la larga podría resultar en el fracaso de este servicio tan importante.

La difusión del servicio y la sensibilización de los ciudadanos para el buen uso del servicio serán dos tareas importantes en donde se tiene que trabajar constantemente. Pero no son las únicas. Por un lado, es de vital importancia la constante profesionalización del personal que atiende las llamadas de emergencia y la constante revisión de procedimientos para asegurar que la población tenga la posibilidad de hacer una llamada de emergencia desde oficinas, escuelas, hospitales, etc., protegiendo también la integridad de los datos personales.

Por otro lado, debemos estar atentos a las tendencias tecnológicas, tarea para los ingenieros en Telecomunicaciones e Informática.

Actualmente, el servicio está incorporado en la telefonía fija y en la telefonía celular. La telefonía está evolucionando hacia el uso de VoIP (Voz sobre IP) y VoLTE o ViLTE (Voz sobre LTE y vídeo sobre LTE). La posibilidad de enviar vídeo o imágenes en una llamada de emergencia podría mejorar el servicio. Ya muchos usuarios de teléfonos móviles inteligentes realizan peticiones de servicios como taxis, comida a domicilio, boletos de cine, entre otros. Una característica

importante en una llamada de emergencia es la pronta asistencia, por lo tanto, es de suma importancia la localización del usuario que llama al servicio. Aunque ya se cuenta con la tecnología para la localización, ésta debe ser más precisa e introducir mecanismos para la localización de un usuario en cierto piso dentro de un edificio alto, situación que se complica con la utilización de una red de área local o Internet. Ingenieros investigadores en otras partes del mundo han abierto una línea de investigación llamada NG911 (next generation 911) para dar solución a estos y otros problemas (Barnes y Rosen 2014) y (Davids, y otros 2017). Es momento de fomentar este tipo de investigaciones en las universidades de nuestro país.

Fuentes de Información:

Barnes, R., & Rosen, B. (2014). 911 for the 21st Century. IEEE Spectrum , 58 - 64.

Davids, C., Gurbani, V. K., Loreto, S., & Subramanyan, R. (2017). Next Generation 911: Where Are We? What Have We Learned? What Lies Ahead? IEEE Communications Magazine , 130-131.

gov.mx. (s.f.). Estadística Nacional del Número de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

Recuperado el 11 de Mayo de 2017, de <https://www.gob.mx/911/articulos/estadistica-nacional-del-numero-de-atencion-de-llamadas-de-emergencia-9-1-1?idiom=es>

### *Semblanza*

Es Ingeniero en Comunicaciones y Electrónica egresado de la ESIME del IPN, Maestro en Ciencias con especialidad en Comunicaciones por el CINEVESTAV- IPN y Maestro en Educación egresado de Universidad CUGS. Actualmente realiza el programa de Doctorado en Educación en la Universidad CUGS.

Ha sido coordinador y participante en el diseño y rediseño de unidades de aprendizaje de la carrera de Ingeniería Telemática.

Es docente desde 1997 y ha laborado en el CECyT “Juan de Dios Bátiz Paredes”, en la Universidad Mexicana, en la Universidad del Instituto Tepeyac de Cuautitlán y desde el 2002 es miembro de la Academia de Telemática de la UPIITA del IPN.