

15.1 Parte de Indicadores.....

Indicadores o KPIs (Key Performance Indicators)

1. **Definición de KPIs:** En este tema se puede explicar qué son los KPIs (Key Performance Indicators), su importancia en la medición de resultados y cómo se relacionan con los objetivos del centro.
2. **Tipos de KPIs:** Existen diferentes tipos de KPIs según el área del centro que se quiera medir, por ejemplo, KPIs financieros, de ventas, de marketing, de recursos humanos, entre otros. En este tema se pueden abordar los diferentes tipos y cómo se seleccionan los más relevantes para cada área.
3. **Implementación de KPIs:** Una vez seleccionados los KPIs adecuados, es importante implementarlos de manera efectiva para que sean útiles en la toma de decisiones. En este tema se pueden abordar las mejores prácticas para implementar KPIs, cómo establecer objetivos claros y cómo comunicarlos a los equipos.
4. **Monitoreo y análisis de KPIs:** Una vez que los KPIs están implementados, es importante monitorearlos y analizarlos de manera regular para poder tomar decisiones informadas y realizar ajustes si es necesario. En este tema se pueden abordar las herramientas y técnicas para monitorear y analizar los KPIs de manera efectiva.
5. **Mejora continua a través de los KPIs:** Los KPIs también pueden ser una herramienta para la mejora continua en el centro. En este tema se pueden abordar cómo los KPIs pueden ayudar a identificar áreas de mejora, establecer objetivos de mejora y medir el progreso en la implementación de mejoras.

DEFINICION DE INDICADORES O KPIs

Los KPIs (Key Performance Indicators), también conocidos como indicadores clave de desempeño, son una herramienta de gestión empresarial que se utilizan para medir el rendimiento y el progreso hacia los objetivos de la organización. Los KPIs se utilizan para cuantificar y medir los resultados y el éxito de los procesos y las estrategias empresariales.

Los KPIs pueden ser tanto cuantitativos como cualitativos y se seleccionan en función de los objetivos del centro y las áreas específicas que se quieran medir. Estos indicadores pueden medir el desempeño financiero, de ventas, de marketing, de recursos humanos, entre otros.

La definición de los KPIs debe ser clara y precisa para que se puedan medir de manera objetiva y se puedan comparar con los objetivos establecidos. Además, es importante que los KPIs sean relevantes para el centro y estén alineados con su estrategia general.

Los KPIs se utilizan para medir el rendimiento y tomar decisiones informadas sobre cómo mejorar los procesos y la eficacia empresarial. Además, los KPIs también pueden utilizarse para comunicar los resultados a los stakeholders del centro, incluyendo a los inversores, accionistas, y empleados. En resumen, los KPIs son una herramienta fundamental en la gestión empresarial moderna y su correcta definición, selección, implementación y monitoreo es fundamental para el éxito empresarial.

15.2 TIPOS DE INDICADORES o KPIs

Existen diferentes tipos de KPIs según el área del centro que se quiera medir. A continuación, se detallan algunos de los tipos de KPIs más comunes:

1. **KPIs financieros:** Estos KPIs se utilizan para medir el rendimiento financiero del centro, incluyendo indicadores como ingresos, beneficios, margen de beneficio, ROI (Return on Investment), ROE (Return on Equity), entre otros.
2. **KPIs de ventas:** Estos KPIs se utilizan para medir el desempeño de las ventas del centro y pueden incluir indicadores como la tasa de conversión de prospectos a clientes, el valor medio de las ventas, la tasa de retención de clientes, el valor de las ventas totales, entre otros.
3. **KPIs de marketing:** Estos KPIs se utilizan para medir el desempeño de las estrategias de marketing del centro y pueden incluir indicadores como la tasa de conversión de leads a prospectos, el costo por adquisición de clientes, la tasa de apertura de correos electrónicos, la tasa de clics en anuncios, entre otros.
4. **KPIs de recursos humanos:** Estos KPIs se utilizan para medir el desempeño del equipo de recursos humanos del centro y pueden incluir indicadores como la tasa de rotación de empleados, el índice de satisfacción de los empleados, el costo de la nómina, la tasa de absentismo, entre otros.
5. **KPIs de producción:** Estos KPIs se utilizan para medir el rendimiento de los procesos de producción del centro y pueden incluir indicadores como la eficiencia de la producción, la tasa de rechazo de productos, el tiempo de producción promedio, entre otros.

Es importante destacar que los tipos de KPIs que se seleccionen dependerán de los objetivos y la estrategia general del centro. Además, es posible que se necesiten otros tipos de KPIs específicos según la industria o el sector en el que opere el centro. En cualquier caso, la selección de los KPIs adecuados es fundamental para medir el éxito empresarial y tomar decisiones informadas.

15.3 IMPLEMENTACION DE INDICADORES o KPIs

La implementación de los KPIs en una empresa es un proceso importante que requiere de un enfoque estructurado para asegurarse de que los indicadores seleccionados sean los adecuados y se puedan medir de manera eficaz. A continuación, se describen algunos de los pasos que se deben seguir para implementar correctamente los KPIs:

1. **Definir los objetivos empresariales:** Antes de seleccionar los KPIs, es fundamental tener claridad sobre los objetivos generales del centro y las áreas específicas que se quieren medir. De esta forma, se podrán seleccionar los indicadores adecuados y se podrán medir los progresos y éxitos en relación con estos objetivos.
2. **Seleccionar los KPIs adecuados:** Una vez definidos los objetivos, se deben seleccionar los KPIs que se ajusten a estos objetivos y a las áreas del centro que se quieren medir. Es importante que los KPIs sean relevantes, medibles, específicos y alineados con la estrategia empresarial.
3. **Establecer metas para los KPIs:** Una vez seleccionados los KPIs, se deben establecer metas para cada uno de ellos. Estas metas deben ser realistas y alcanzables, y se deben definir plazos para su cumplimiento.
4. **Implementar un sistema de seguimiento:** Es fundamental contar con un sistema de seguimiento que permita medir los KPIs de manera objetiva y precisa. Para ello, se pueden utilizar herramientas de software especializadas o crear un sistema propio de seguimiento.

5. **Monitorear y analizar los resultados:** Es importante monitorear y analizar regularmente los resultados de los KPIs para asegurarse de que se estén cumpliendo las metas establecidas. En caso contrario, se deben realizar ajustes y mejoras para lograr los objetivos.
6. **Comunicar los resultados:** Los resultados de los KPIs deben ser comunicados regularmente a los stakeholders del centro, incluyendo a los empleados, gerentes y accionistas. Esto permite a todos los interesados conocer el progreso del centro y tomar decisiones informadas.

Es fundamental que el proceso de implementación de los KPIs se realice de manera rigurosa y sistemática para asegurarse de que los indicadores seleccionados sean los adecuados y se puedan medir de manera efectiva. La implementación correcta de los KPIs permitirá a el centro medir su rendimiento, tomar decisiones informadas y mejorar su eficacia y eficiencia empresarial.

15.4 MONITOREO Y ANALISIS DE INDICADORES o KPIs

El monitoreo y análisis de los KPIs es una parte fundamental del proceso de implementación de los mismos, ya que permite a las empresas conocer su rendimiento y tomar decisiones informadas. A continuación, se describen algunos de los aspectos clave para tener en cuenta para llevar a cabo el monitoreo y análisis de los KPIs:

1. **Establecer una frecuencia de monitoreo:** Es importante establecer una frecuencia de monitoreo adecuada para cada KPI, ya que algunos pueden requerir seguimiento diario, mientras que otros pueden requerir seguimiento semanal o mensual. Esto permitirá a el centro detectar oportunidades o problemas en tiempo real y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
2. **Utilizar herramientas de software especializadas:** Para el monitoreo y análisis de los KPIs, es recomendable utilizar herramientas de software especializadas que permitan recopilar datos de manera eficiente, generar informes y visualizar la información de manera clara y concisa. Algunas herramientas comunes para el monitoreo de los KPIs incluyen los dashboards, el software de análisis de datos y los sistemas de inteligencia empresarial.
3. **Analizar los resultados:** El análisis de los resultados es fundamental para comprender el rendimiento del centro y determinar si se están alcanzando los objetivos establecidos. Es importante no solo analizar los resultados actuales, sino también compararlos con los resultados anteriores y establecer tendencias a lo largo del tiempo.
4. **Identificar oportunidades de mejora:** El análisis de los resultados también permite identificar oportunidades de mejora en el centro. Si un KPI no está cumpliendo con las metas establecidas, es importante identificar las razones detrás de esto y tomar medidas para mejorar el rendimiento.
5. **Ajustar y mejorar los KPIs:** Si se identifican problemas u oportunidades de mejora en el proceso de monitoreo y análisis de los KPIs, es importante ajustar y mejorar los indicadores para asegurarse de que sigan siendo relevantes y útiles para el centro.

En resumen, el monitoreo y análisis de los KPIs es fundamental para evaluar el rendimiento del centro y tomar decisiones informadas. Es importante establecer una frecuencia de monitoreo adecuada, utilizar herramientas de software especializadas, analizar los resultados, identificar oportunidades de mejora y ajustar y mejorar los KPIs según sea necesario.

15.5 MONITOREO Y MEJORA CONTINUA DE INDICADORES y KPIs

El monitoreo y mejora de los KPIs es un proceso continuo que ayuda a las empresas a evaluar su rendimiento y tomar decisiones informadas. A continuación, se describen algunos de los aspectos clave para tener en cuenta para llevar a cabo el monitoreo y mejora de los KPIs:

1. **Identificar los KPIs críticos:** Es importante identificar los KPIs críticos para el éxito de la empresa y centrarse en ellos. Los KPIs críticos deben ser los indicadores que tienen un impacto directo en el rendimiento del centro y deben estar alineados con los objetivos estratégicos de la misma.
2. **Establecer metas claras:** Para monitorear los KPIs, es fundamental establecer metas claras y específicas para cada uno de ellos. Las metas deben ser alcanzables y estar alineadas con los objetivos estratégicos del centro.
3. **Utilizar herramientas de software especializadas:** Para monitorear los KPIs, es recomendable utilizar herramientas de software especializadas que permitan recopilar datos de manera eficiente, generar informes y visualizar la información de manera clara y concisa.
4. **Establecer un proceso de revisión regular:** Es importante establecer un proceso de revisión regular de los KPIs para evaluar su rendimiento y determinar si se están alcanzando las metas establecidas. La revisión debe llevarse a cabo de manera sistemática y consistente, y debe involucrar a los responsables de cada KPI.
5. **Identificar oportunidades de mejora:** El proceso de revisión regular también permite identificar oportunidades de mejora en los KPIs. Si un KPI no está cumpliendo con las metas establecidas, es importante identificar las razones detrás de esto y tomar medidas para mejorar el rendimiento.
6. **Ajustar y mejorar los KPIs:** Si se identifican problemas u oportunidades de mejora en el proceso de monitoreo y análisis de los KPIs, es importante ajustar y mejorar los indicadores para asegurarse de que sigan siendo relevantes y útiles para el centro.

En resumen, el monitoreo y mejora de los KPIs es fundamental para evaluar el rendimiento del centro y tomar decisiones informadas. Es importante identificar los KPIs críticos, establecer metas claras, utilizar herramientas de software especializadas, establecer un proceso de revisión regular, identificar oportunidades de mejora y ajustar y mejorar los KPIs según sea necesario.

15.6 Mejora continua a través de los KPIs

La mejora continua a través de los KPIs es una estrategia clave para aumentar la eficiencia y la efectividad de una empresa. Los KPIs permiten a las empresas medir y monitorear el rendimiento en tiempo real, lo que a su vez les permite tomar decisiones informadas y realizar mejoras en áreas clave.

A continuación, se describen algunos pasos para implementar una estrategia de mejora continua a través de los KPIs:

1. **Identificar los KPIs críticos:** El primer paso para mejorar continuamente a través de los KPIs es identificar los indicadores clave de rendimiento que son críticos para el éxito del centro. Estos KPIs deben estar alineados con los objetivos estratégicos del centro y tener un impacto directo en su rendimiento.

2. **Establecer metas claras:** Es importante establecer metas claras y específicas para cada uno de los KPIs. Las metas deben ser alcanzables y estar alineadas con los objetivos estratégicos del centro.
3. **Realizar un análisis de brechas:** Una vez que se han establecido las metas para cada KPI, es necesario realizar un análisis de brechas para identificar las áreas en las que se están produciendo desviaciones del objetivo. Esto permitirá a el centro enfocarse en las áreas donde se requiere una mejora.
4. **Implementar medidas correctivas:** Una vez que se han identificado las brechas en el rendimiento, es importante implementar medidas correctivas para mejorar el rendimiento en esas áreas. Estas medidas pueden incluir mejoras en los procesos, el uso de tecnologías más avanzadas, la formación de los empleados o la optimización de los recursos.
5. **Monitorear y analizar los resultados:** Es importante monitorear y analizar continuamente los resultados de los KPIs para evaluar la efectividad de las medidas correctivas implementadas. Si se observan mejoras, es posible ajustar las metas de los KPIs para mantener el impulso de la mejora continua.
6. **Comunicar y celebrar los logros:** Finalmente, es importante comunicar los logros y celebrar los éxitos en la mejora continua a través de los KPIs. Esto ayuda a mantener a los empleados motivados y comprometidos con el proceso de mejora continua

En resumen, la mejora continua a través de los KPIs es una estrategia clave para aumentar la eficiencia y la efectividad de una empresa. Los KPIs permiten a las empresas medir y monitorear el rendimiento en tiempo real, lo que les permite tomar decisiones informadas y realizar mejoras en áreas clave. Para implementar una estrategia de mejora continua a través de los KPIs, es necesario identificar los KPIs críticos, establecer metas claras, realizar un análisis de brechas, implementar medidas correctivas, monitorear y analizar los resultados y comunicar y celebrar los logros.

15.7 INTRODUCCION AL ESTANDAR “911QANENAMX2022”.

DESARROLLADO POR NENA MEXICO Y LATAM

Desde el año 2007 NENA 9-1-1 capitulo MEXICO, detecto la necesidad de conocimiento que existía a lo largo del país con respecto a la capacitación y profesionalización de la gente que opera, administra y gestiona los centros de atención de emergencias, por lo que busco a los profesionales de las emergencias en USA y México a los cuales integro a la Asociación Latinoamericana de Números de Emergencia que tiene sede en Guanajuato México.

Dándose a la tarea desde sus inicios y uniendo esfuerzos en desarrollar un plan muy completo de profesionalización de las emergencias, considerando todas las áreas operativas que existen dentro de un C4 o C5 (Centro de Comando, Control, Computo y Calidad) la quinta C para llamarse C5, ya integra el concepto de Calidad en la mayoría de los centros del país

NENA 9-1-1 MEXICO ha creado a lo largo de todos estos años diferentes herramientas de estudio para poder abarcar la gran cantidad de centros en México ofreciendo los siguientes productos con el único objetivo de profesionalizar a la gente operativa de un C4 o C5:

PROFESIONALIZACION ESPECIALIZADA EN SITIO PARA:

- Operadores telefónicos
- Video Vigilantes
- Operadores y Video Vigilantes
- Operadores de Radio
- Despachadores de las diferentes agencias

Todos los cursos se basan en los estándares internacionales que han mostrado buenos resultados y todos ellos se toman como buenas prácticas para aplicarlos a México y Latinoamérica en tiempos recientes.

Tomando como eslogan: **“Porque una llamada puede salvar vidas”**, esto nos hizo reflexionar sobre la importancia de la actividad que realiza cada persona que intervine en un llamado de emergencia, así como la responsabilidad social de poder ayudar a alguien en un momento crítico de emergencia.

Por ello la importancia de lograr tener profesionales de las emergencias dentro de un centro, darle el valor que corresponde a cada operador o despachador y reconocerle su loable labor en el día a día.

En la actualidad NENA 9-1-1 México y LATAM cuenta con más de 30 cursos diferentes enfocados a mejorar la calidad de la operación, incluyendo al personal y la infraestructura como una herramienta para mejorar los procesos

Ha logrado en conjunto con NENA 9-1-1 Internacional el desarrollar y tener un certificado que reconoce el valor y conocimiento de los profesionales de las emergencias de cualquier parte del mundo al cual se le llamado LENP (Latin Emergency Number Professional) esta certificación se logra realizando un examen de conocimientos muy amplios de la Gestión, Administración y Operación Técnica y Operativa que requiere un centro C4 o C5.

Con todo lo mencionado anteriormente, NENA 9-1-1 México LATAM y la recolección de las experiencias vividas a lo largo de su historia se destaca que Nunca es suficiente el tener la mejor Tecnología e Infraestructura sin contar con un sistema de aseguramiento de calidad que soporte todo el proceso operativo, así como contar con profesionales de las emergencias certificados y reconocidos a nivel mundial.

Por ello en el año 2015 Ante la necesidad de ofrecer un mejor servicio ante los reportes de auxilio de la población mediante el servicio 9-1-1, se desarrollaron y conjuntaron una serie de estándares que ayudan, orientan y recomiendan las mejores prácticas en todos los temas relacionados con el 9-1-1, por lo que NENA 9-1-1 México desarrolla en conjunto con todos sus miembros nacionales y el apoyo de NENA internacional, el estándar 911QANENAMX2015 que es un compendio de estándares internacionales registrados ante la ANSI en su primera versión, el cual es diseñado de una forma flexible para poderlo matizar y adecuar a los diferentes estados de la república mexicana e incluso a otros países, respetando las normatividades y leyes de cada lugar.

NENA es una organización SDO (Standards Development Organization) la cual está acreditada por ANSI (American National Standards Institute), y cuenta con comités especializados para el desarrollo de estándares en las diferentes materias (operativas, tecnológicas, humanas, educación, entre otras).

NENA 9-1-1 México y LATAM, es la organización que representa oficialmente a NENA internacional en México y Latinoamérica, cuyos objetivos son difundir las buenas prácticas, estándares, entrenamiento e información disponible en todo lo relacionado al servicio de atención de emergencias 9-1-1.

El objetivo es el establecer un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) para los servicios de emergencia 9-1-1 (El 9-1-1 Quality Assurance NENA MX 2022: (911QANENAMX2022) está basado en los estándares, recomendaciones y documentos de referencia de NENA Internacional, que pueden ser aplicables a los servicios del 9-1-1 para México y Latinoamérica; de tal forma que exista un marco de referencia, comparativo y de mejora que ayude a los C4 y C5 a establecer métricas, conceptos, procesos y entrenamiento que les permita la mejora continua en los servicios del 9-1-1, **CUYO ULTIMO FIN ES SALVAR VIDAS.**

Este Sistema de Aseguramiento de Calidad es una herramienta de evaluación para los C4 Y C5, siendo útil para **EVALUAR el cumplimiento** de estándares internacionales del 9-1-1, por tal razón permite el RECONOCIMIENTO de aquellas instituciones que se esfuerzan por implementarlos y de **MEDIR SU DESEMPEÑO** día a día.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad “911QANENAMX2022”
está basado en las premisas de:

Capacidad, Eficacia y Eficiencia

La organización que administra los servicios de atención del 9-1-1 debe tener la CAPACIDAD

SUFICIENTE DE:

COMUNICACIONES

TECNOLOGIAS

FACTOR HUMANO

Y DE INFRAESTRUCTURA OPERATIVA

Para brindar tiempos de respuesta óptimos ante un llamado de auxilio

La organización tendrá la posibilidad de conocer su **DESEMPEÑO** que se compone de los siguientes factores:

La Eficacia: La organización debe tener el enfoque del logro de objetivos y metas en materia de atención a la población a través del servicio del 9-1-1.

La Eficiencia: La organización debe contar con procesos, protocolos, entrenamiento, supervisión, evaluación e instrumentos tecnológicos que le permitan optimizar el tiempo de atención, la distribución de personal, la distribución de las tareas y en general cualquier recurso que esté disponible para atender a la población a través del servicio del 9-1-1.

Es importante destacar es que siempre se debe considerar los valores como guía en la toma de decisiones, el marco jurídico como los límites y derechos del actuar, pero sobre todo se busca fortalecer la **VOCACION DE SERVICIO** que cada profesional de las emergencias debe desarrollar si desea servir a su sociedad responsablemente.

15.8 Implementación de indicadores o KPIs NENA

Los indicadores nos dan la posibilidad de tener referencia de valores medibles y repetibles que permiten al centro poder tener referencia de en qué estado se encuentra la operación o área correspondiente y generar planes de mejora continua para buscar cumplir con objetivos reales y establecidos por el mismo estándar.

A continuación, y de manera general se mencionan el tipo de indicador, clasificado por aplicación y en qué áreas aplican:

Indicadores de Capacidad:

Estos indicadores están diseñados para medir la capacidad instalada de parte del Centro de Atención de Emergencias para poder atender a la población con el código de emergencia telefónico, aunque pudiera haber más formas, herramientas y tecnologías para pedir auxilio.

Número de Troncales Telefónicas Disponibles:

El término **“troncales telefónicas disponibles”** se refiere a las líneas de comunicación que se utilizan para conectar un sistema telefónico a una red telefónica pública. En otras palabras, son las líneas telefónicas que el centro de atención de emergencias puede usar para hacer y recibir llamadas telefónicas.

Las troncales telefónicas están compuestas por cables físicos que transportan señales de voz y datos entre la central telefónica de la empresa y la red telefónica pública. Estas troncales pueden ser analógicas o digitales, y el número de troncales que el centro de atención de emergencias necesita dependerá del volumen de llamadas que se esperan recibir.

Este indicador se mide por el porcentaje de llamadas que no accedan al conmutador del servicio de emergencias, esta información deberá ser proporcionada por el proveedor de servicio que otorgue el servicio al centro de emergencias.

Nivel de Servicio:

El nivel de servicio telefónico (SLA, por sus siglas en inglés de Service Level Agreement) el tiempo promedio en contestar la llamada al ciudadano, expresado en la medida de segundos. Para realizar esta medición se establece la métrica de atención en segundos, 10, 15 o 20 por ejemplo. El objetivo es contestar el mayor porcentaje de llamadas en los segundos establecidos.

Los ejemplos de métricas comunes son:
90% de las llamadas antes de 10 segundos,
100% de las llamadas antes de 15 segundos o
100% de las llamadas antes de 20 segundos.

Esto dependerá del nivel de eficiencia que Centro de Emergencia dese alcanzar, o que haya definido en su sistema de indicadores.

Llamadas Abandonadas por el usuario:

Las llamadas abandonadas son aquellas en las que el usuario que realiza la llamada cuelga antes de que su llamada sea contestada por un agente o antes de que se complete el proceso de

enrutamiento de la llamada. En otras palabras, una llamada abandonada es una llamada que el usuario interrumpe o termina antes de establecer una comunicación efectiva con el destinatario.

En un centro de atención al cliente, por ejemplo, las llamadas abandonadas se producen cuando un cliente llama para hablar con un agente y cuelga antes de que su llamada sea atendida por un agente. Las llamadas abandonadas también pueden ser el resultado de una espera prolongada, la reproducción de mensajes en bucle, problemas técnicos o una experiencia general de atención al cliente insatisfactoria.

El número de llamadas abandonadas es un indicador importante de la calidad del servicio y la eficiencia de un centro de atención al cliente o de un sistema telefónico. Un alto número de llamadas abandonadas puede ser una señal de que hay problemas en el sistema o que los clientes están insatisfechos con la atención que reciben.

Este indicador mide la cantidad de llamadas abandonadas, después del tiempo establecido en el nivel de servicio; por ejemplo, si el nivel es 10 segundos; entonces se contarán las llamadas que son abandonadas a partir del segundo 11; lo cual significa que la capacidad del centro de emergencias debe ajustarse, ya que no se cuenta con los suficientes recursos para atender al ciudadano en la meta establecida. Una buena meta será no permitir que más del 5% de las llamadas se pierdan después del nivel de servicio prometido.

15.9 Indicadores de llamadas

Llamadas Silenciosas

En el contexto de NENA (Asociación Nacional de Números de Emergencia en Estados Unidos, por sus siglas en inglés), una llamada silenciosa es una llamada de emergencia en la que no se escucha ninguna voz o ruido de fondo en el extremo del llamante, pero se mantiene la conexión abierta.

Las llamadas silenciosas pueden ser el resultado de varias situaciones, incluyendo una persona que llama que no puede hablar debido a una emergencia médica, un secuestro o un robo, o una persona que llama accidentalmente que no sabe cómo cancelar la llamada.

Las llamadas silenciosas son una preocupación importante para los centros de atención de emergencias porque pueden indicar una situación de emergencia en la que una persona necesita ayuda, pero no puede hablar o hacer ruido para alertar al operador. Por lo tanto, los servicios de emergencia tienen procedimientos específicos para manejar las llamadas silenciosas, incluyendo la realización de una serie de preguntas específicas, la verificación de la ubicación y el uso de tecnologías avanzadas de rastreo para localizar el origen de la llamada. También es importante mencionar que muchas llamadas silenciosas son porque el usuario marca por error y este no se da cuenta.

Lo importante de este indicador es mantener el menor número de llamadas por esta situación, y tomar acciones para poder reducir el nivel de este indicador.

Llamadas de Juego

Una llamada de juego se refiere a una llamada de emergencia falsa o innecesaria que se realiza como una broma, un acto de vandalismo o una actividad malintencionada; sin embargo, para este tipo de llamadas tiene dos características: es identificada rápidamente por los operadores de la línea de emergencia y no se realiza ningún despacho de alguna agencia de seguridad o emergencias.

Las llamadas de juego pueden tener graves consecuencias, ya que pueden distraer a los operadores de emergencia de las verdaderas emergencias, desperdiciar los recursos de los servicios de emergencia y poner en peligro la vida de las personas que realmente necesitan ayuda. Además, las llamadas de juego en algunos países pueden ser consideradas como un delito y pueden resultar en sanciones legales para el responsable.

Lo importante de este indicador es mantener el menor número de llamadas por esta situación, y tomar acciones para poder reducir la cantidad de este tipo de llamadas

Llamadas de Información

Son llamadas telefónicas en la que el ciudadano que habla busca obtener información sobre un servicio, organización o cualquier otro tema de interés. Estas llamadas son comunes en instituciones gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro que ofrecen información y asistencia al público.

Las llamadas para solicitar información pueden variar en su propósito y contenido. Lo importante en este tipo de llamadas es llevar el control, con la intención de evaluar que la ciudadanía no esté confundiendo el servicio de emergencias con otro servicio. Lo recomendable es que exista un servicio de atención ciudadana independiente del servicio de emergencias.

Llamadas colgadas por el usuario en proceso

Son llamadas que él durante la atención el ciudadano cuelga, generalmente no hay oportunidad a tomar datos o la información necesaria para realizar alguna atención. Ante este tipo de situación se recomienda clasificar este tipo de llamada, y si en la agencia es permitido, hacer el regreso de llamada al ciudadano.

Llamadas Reales

Una llamada real es un incidente reportado a la línea de emergencia; y se refiere a cualquier llamada o evento que requiere la intervención de los servicios de emergencia. Este tipo de llamadas pueden incluir una amplia variedad de situaciones de emergencia, como accidentes automovilísticos, incendios, robos, violencia doméstica, agresiones, emergencias médicas, entre otros.

Cuando alguien llama al número de emergencia, la llamada es atendida por un operador que está capacitado para manejar diferentes tipos de situaciones de auxilio. El operador recopila información del llamante, como la ubicación del incidente, la naturaleza del problema y la identificación del llamante. Luego, el operador determina la respuesta apropiada y transmite la información a los servicios de emergencia correspondientes, como la policía, los bomberos o los servicios médicos de emergencia.

Es importante destacar que este tipo de llamadas son una prioridad para los servicios de emergencia y deben ser tratados con la máxima urgencia y profesionalismo. Obviamente debe haber una clasificación de este tipo de llamadas de acuerdo al tipo de incidente reportado.

Llamadas con Asistencia Médica o Primeros Auxilios Telefónicos

Los primeros auxilios telefónicos se refieren a las instrucciones que se brindan por teléfono para proporcionar atención médica básica y urgente a una persona en una situación de emergencia. Estas instrucciones se dan a través de una llamada telefónica y pueden ser proporcionadas por un profesional médico capacitado o por un operador de emergencia.

Los primeros auxilios telefónicos pueden ser muy útiles en situaciones en las que no es posible recibir atención médica inmediata o en lo que arriba la ambulancia, ya sea porque el paciente se encuentra en un lugar remoto, o porque no es posible llegar rápidamente a un centro médico.

Las instrucciones de primeros auxilios telefónicos pueden incluir técnicas de reanimación cardiopulmonar (RCP), cómo controlar el sangrado, cómo tratar quemaduras y lesiones de huesos y músculos, entre otras técnicas. Estas instrucciones deben ser precisas y detalladas, y deben ser seguidas cuidadosamente por la persona que brinda la atención médica.

Es importante destacar que los primeros auxilios telefónicos no reemplazan la atención médica profesional en persona y deben ser utilizados únicamente como una medida temporal en situaciones de emergencia. Este tipo de llamadas deben ser clasificadas con la necesidad de evaluar este servicio y su demanda.

Llamadas con Asistencia Psicológica

Los primeros auxilios psicológicos se refieren a las técnicas y estrategias que se utilizan para proporcionar apoyo emocional inmediato y básico a una persona que ha sido víctima de un evento traumático, como un accidente, un desastre natural, un acto violento, entre otros. Estas técnicas pueden ser utilizadas por personas capacitadas en el área de la salud mental, como psicólogos, trabajadores sociales, personal de servicios de emergencia, entre otros.

Los primeros auxilios psicológicos tienen como objetivo ayudar a la persona a sobrellevar el evento traumático y reducir la posibilidad de desarrollar trastornos emocionales a largo plazo, como trastorno de estrés postraumático. Estos primeros auxilios pueden incluir estrategias como:

1. Escuchar activamente y proporcionar apoyo emocional a la persona afectada.
2. Ayudar a la persona a reconocer y expresar sus emociones de manera saludable.
3. Proporcionar información clara y precisa sobre los recursos y servicios disponibles para la persona.
4. Fomentar la resiliencia y el fortalecimiento de la persona afectada.
5. Identificar posibles riesgos para la salud mental a largo plazo y hacer recomendaciones de tratamiento adecuadas.
6. Es importante destacar que los primeros auxilios psicológicos no reemplazan la atención médica profesional en casos de trastornos emocionales graves. Además, estas técnicas deben ser utilizadas por personas capacitadas en el área de la salud mental y deben ser aplicadas con cuidado y sensibilidad para evitar causar daño adicional a la persona afectada.

15.10 Indicadores de Tiempos

Tiempo de Toma de reporte con datos básicos para Despacho



Este tiempo se mide en segundos, inicia desde que se contesta la llamada, y termina hasta que el operador telefónico envía la información mínima necesaria para que el radio despachador pueda asignar alguna unidad o vehículo de emergencias.

Tiempo de Captura de todo el reporte completo



Este tiempo se mide en segundos, inicia desde que se contesta la llamada, y termina hasta que el operador telefónico termina de llenar toda la información antes de colgar la llamada.

Tiempo de Asignar unidad de emergencia al incidente



Este tiempo se mide en segundos, inicia desde que el radio despachador recibe el incidente, y termina hasta que el radio despachador asigna el CAD la unidad que irá a atenderá el incidente.

Tiempo de Solución de Incidente por parte de la corporación



Este tiempo se mide en segundos, inicia una vez que la unidad o vehículo de emergencia llega al lugar y termina cuando la unidad o vehículo de emergencia se retira del lugar y otorgó

15.11 Indicadores de Atención Alterna

Recepción de Alarmas

Este indicador solo mide la cantidad de incidentes reportados por alarmas de terceros, o de empresas de seguridad privada. Hacer esta medición ayuda a evaluar la calidad y cantidad de este tipo de reportes, así como de la eficiencia del tercero (empresa de seguridad privada o alguna otra organización).

Recepción de Empresas de Vehículos

Este indicador mide los incidentes de TELEMÁTICA, es decir, los reportes de terceras organizaciones o empresas de seguridad privada que reportan algún accidente o robo de algún vehículo conectado por algún sistema telemático que permite el monitoreo de vehículos, hoy en día los vehículos de alta gama ya cuentan con este tipo de servicios, o existen empresas que instalan los dispositivos de rastreo y telemetría y dan este servicio. El objetivo es llevar un buen control de este proceso y su estadística correspondiente.

Recepción de Botones de Pánico

Este indicador mide los incidentes mide la activación de botones de pánico que a diferencia de la recepción de alarmas, generalmente son botones implementados por el mismo gobierno, en ocasiones estos están en la vía pública otros están en resguardo de algún negocio.

Recepción de Llamadas vía App

Estos son incidentes son todos aquellos que fueron o activados vía alguna App; es importante tener esta información para evaluar la forma de reportar del ciudadano.

15.12 Indicadores de Registros

Incidentes sin Georreferencia.

Son los incidentes donde no hubo un registro geográfico, hay CADs pueden funcionar sin que haya una coordenada.

Incidentes sin datos de ubicación correctos

Son los incidentes donde no hubo un registro correcto de la ubicación, es decir, si se revisara la grabación o la coordenada no habría congruencia.

Incidentes sin datos de descripción mínimos

Son incidentes que de acuerdo al protocolo establecido y la grabación, no cuentan con la información escrita mínima necesaria.

Incidentes con mala asignación de agencia

Son incidentes donde no se asigna la agencia adecuada para atender el auxilio.

Incidentes con incorrecta prioridad

Son incidentes que de acuerdo al protocolo o detalle del incidente, no cuentan con la prioridad adecuada.

Incidentes con incorrecta tipificación

Son incidentes que de acuerdo a la descripción del evento, no coincide con el tipo de incidente donde fue clasificado.

Incidentes despachados.

Son los incidentes que fueron creados, que realmente fueron despachados, o donde se mandó realmente el apoyo.

Incidentes atendidos en Falso

Son los incidentes donde hubo un despacho o atención pero esta fue en falso, es decir, no se encontró nada de lo reportado.

Incidentes que no fueron concluidos correctamente en el CAD

Son incidentes que fueron creados, pero no se concluyeron, y no existe alguna justificación aparente.

Lo anterior solo son recomendaciones de algunos indicadores que se pueden medir, sin embargo cada agencia debe contar con un área que les permitan evaluar periódicamente estos

indicadores con el objetivo no solo de reducir o mejorarlos, sino encontrar las causas que están afectando estos indicadores.

Con la implementación de los indicadores o KPIs, el C4 o C5 logran la habilidad de tener unidades de medición y objetivos claros a donde debe llegar o mantenerse, cumpliendo con las métricas establecidas a nivel mundial y que son parte de las buenas prácticas en otras partes del mundo y que estas otorgan en gran medida información para la toma de decisiones y un mejor manejo de los recursos.