



Proyecto Bicentenario Ciudad Segura

Manual del Participante

Curso: Operador de Llamadas

Fase 1



Curso: Operador de llamadas

Manual del Participante

Subdirección de Desarrollo y Capacitación	TBD
Gerencia de Nueva Tecnología	TBD
Código del Curso:	TBD
Desarrolladores:	Arturo Arango Luis Arturo Arango Orozco Juan Pablo Arango Orozco
Contacto	Parque Vía 198, Piso 8, Col. Cuauhtémoc, México, D. F. Tel. (0155) 52226430
Número de actualización:	02
Fecha de actualización	16 de Julio de 2009.

Registro de actualizaciones

Nombre del Curso o Taller:	Curso Operador de Llamadas
Nombre del 1er. desarrollador:	Serge Ventoruzzo Juan Pasillas Salazar
Nombre del último desarrollador:	Serge Ventoruzzo Juan Pasillas Salazar
Código del Curso o Taller:	TBD
Área responsable:	Gerencia de Nueva Tecnología TBD
Ubicación física del área:	Parque Vía 198, Piso 8, Col. Cuauhtémoc

No. actualización	Fecha	Nombre(s) del(los) desarrollador (es)	Modificaciones
1	08/07/09	Serge Ventoruzzo. Juan Pasillas Salazar.	Documento Original
2	16/07/09	Serge Ventoruzzo. Juan Pasillas Salazar.	Nuevas secciones: Navegación de incidentes, Tratamiento de llamadas y Mensajería Sección actualizada: Creación manual de incidentes

--	--	--	--

Curso de Operador de llamadas

Objetivo general:

Al término del curso, el participante conocerá y practicará la metodología para registrar incidentes, provenientes de llamadas, de acuerdo al sistema ECHO/LIMA.

Tabla de contenido

Capítulo	Página
Capítulo 1	Presentación del Sistema.
	Arquitectura general SMSC4i4..... 1-8
	Principales subsistemas..... 1-15
	Funciones Principales..... 1-19
Capítulo 2	Presentación de la Central de Llamadas.
	Los integrantes de una Central de Llamadas 2-24
	Responsabilidades del Operador de Llamadas 2-29
	Indicadores de productividad..... 2-32
Capítulo 3	Presentación de los Equipos.
	Puesto informático 3-35
	Telefonía 3-37
	ICCS (Sistema Integrado de Comunicación y Control) 3-38
Capítulo 4	Presentación del Manual.
	Simbologías..... 4-40
	Organización del manual 4-40

Continúa en la siguiente página...

Tabla de contenido (...continuación)

Capítulo	Página
Capítulo 5	Modulo: Operador de llamadas.
Proceso de tratamiento de un incidente	5-42
Ingresar en su cuenta	5-44
Navegación en el sistema ECHO	5-47
Capturar manualmente una solicitud de intervención.....	5-53
Ingresar y validar el lugar de la intervención	5-59
Direcciones no validas	5-62
Definir el tipo de incidente en un árbol de propuestas.....	5-63
Preguntas y respuestas	5-66
Añadir observaciones y comentarios	5-66
Enrutamiento de un incidente	5-67
Tratamiento de las llamadas... ..	5-68
Llamadas duplicadas	5-70
Asociar y desasociar llamadas	5-71
Uso de la cartografía LIMA.....	5-72
Mensajería	5-77
Anexo I Índice Imágenes.....	B-89
Bibliografía	B-92
Glosario	G-93

Capítulo 1

Presentación del Sistema

Panorama general

Introducción El Sistema ECHO, LIMA y ARALIA integran una combinación de funcionalidades muy poderosas que facilitarán los procesos de Registro, Despacho y Gestión de Incidentes a través de medios informáticos, apoyo de cámaras de video y diversas tecnologías a las cuales tendrás acceso desde tu Estación de trabajo dentro de un **C2** o desde el **C4i**.

Objetivo Al término del curso, el participante conocerá y practicará la metodología para registrar incidentes, provenientes de llamadas, de acuerdo al sistema ECHO/LIMA.

Tabla de contenidos A continuación encontrarás los temas incluidos en este capítulo

Tema	Ver Página
Arquitectura General.	8
Principales Subsistemas.	15
Funciones Principales.	19

Arquitectura General *(continúa...)*

El **SMSC4i4**

El **SMSC4i4** se define como: "Sistema Multidisciplinario con Sensores para los Centros de Control, Comando, Comunicación y Computó, Inteligencia, Investigación, Información e Integración".

Este sistema está compuesto por una infraestructura de *Hardware* (Computadoras, Servidores, Impresoras, etc.) en la cual se tienen disponibles diversos programas informáticos como los mencionados al inicio de este manual (ECHO, LIMA, ILEX, entre otros), a través de estos programas es posible acceder y operar el sistema de **gestión de incidentes y manejo de crisis** de la SSP-DF.

El **SMSC4i4** es un programa que proporcionará la integración de la seguridad actual con las tecnologías de punta a nivel mundial en materia de protección y procesos de manejo de seguridad urbana para las Fuerzas de Seguridad del Distrito Federal de México.

A través del **SMSC4i4** se tienen los siguientes alcances y beneficios:

1. Se facilita la coordinación entre diversas fuerzas de seguridad, mejorando la eficiencia de las misiones.



1

Imagen 1 Coordinación Fuerzas de Seguridad

Arquitectura General *(continúa...)*

El SMSC4i4

2. Se utiliza un Sistema de Operación homogéneo basado en un Concepto de Operaciones común.

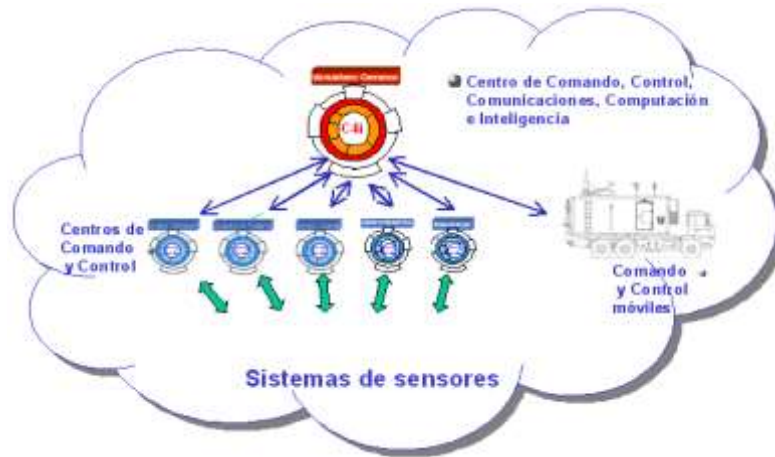


Imagen 2 Diagrama General del SMSC4i4

3. Se pone a disposición de las Fuerzas de Seguridad del Distrito Federal de México, Sensores, tecnologías de vanguardia y subsistemas informáticos para proporcionar y manejar la información necesaria para facilitar la autenticación y el manejo de alertas y llamadas de emergencia.



Imagen 3 Cámaras de Video Vigilancia

Arquitectura General *(continúa...)*

El SMSC4i4

4. Se mejora el proceso de localización de llamadas de emergencia para un manejo de incidentes de forma más eficiente.

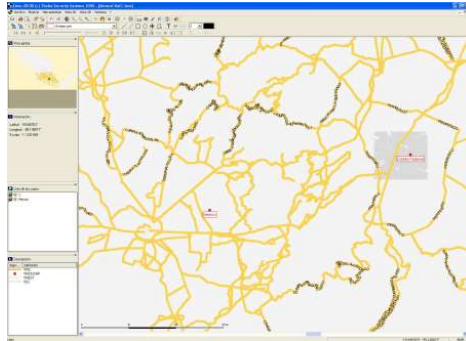


Imagen 4 Mapas de la Aplicación LIMA

5. Se aplican nuevos procedimientos estándar para ayudar en el proceso de toma de decisiones y mejorar la asignación de recursos “En el lugar correcto, con los medios correctos en el momento justo”.



Imagen 5 Ejemplo Gestión de Medios en ECHO

6. Se proporcionan funcionalidades y procesos que cubren el ciclo operacional de las fuerzas de seguridad (Prevención, Detección, Calificación, Procedimientos, Actuación, Operación, Recuperación) a través de todos los niveles operativos y jerárquicos:
 - a. Nivel de Inteligencia.
 - b. Nivel Táctico.
 - c. Nivel Operativo / de Comando.
 - d. Nivel de Control / Administración.

El SMSC4i4, Componentes Principales

Un centro **C4i** tiene, entre otros, los siguientes servicios:

- Centro de operadores de llamadas.
- Despachadores especializados.
- Consolidación de los datos de todos los **C2** para análisis y estadísticas (inteligencia).

5 **C2** que contienen:

- Operadores de video.
- Despachadores de la zona.

Los 2 **C2M** que son **C2 Móviles**

El C4i, sus Principales Funciones

El **C4i** asegura la Coordinación de Fuerzas a nivel Global.

- Coordina a los 5 Centros **C2**
- Supervisa las asignaciones y peticiones de recursos.
- Produce y mantiene una imagen operacional y táctica de la situación total.
- Integra procesos de prevención, a través del análisis de "inteligencia", manejo de datos y la integración de bases de datos de distintas aplicaciones.
- Tiene comunicación con las autoridades a nivel nacional y con la Prensa.
- Anticipa y da seguimiento a la evolución en caso de un desastre.
- Garantiza a través del desarrollo e implementación de procesos, las mejores prácticas en una red de "Comunicaciones Operacionales Seguras".
- Administra recursos: La asignación, la reasignación y la disponibilidad del o los Grupo(s) de intervención.
- Da seguimiento a las intervenciones.
- Gestiona los planes de emergencia y administra la logística en procesos de contingencia Macro.



Imagen 6 C4i, Estructura Funcional

El C2, sus Principales Funciones

El **Centro de Comando C2** a través de los sistemas de Sensores y de video vigilancia, realiza actividades de monitoreo urbano y monitoreo de tráfico.

- Monitorea la información recibida por las Cámaras de domo, PTZ, disparo de arma de fuego y botones de pánico.
- Procesos de análisis de imágenes y videos.
- Administración de recursos (humanos y materiales).
- Despacho Asistido por computadora (CAD).
- Asignación de misiones.
- Soporte integrado de comunicaciones.
- Administración de eventos vía Geo-localización de recursos.
- Gestión de alarmas recibidas a través de las funcionalidades del "botón de pánico".



Imagen 7 C2, Estructura Funcional

El C2M, sus Principales Funciones

Los **C2M o Centros de Comando y Control Móviles** facilitan la intervención en cualquier parte del Distrito Federal. Estar cerca del incidente facilita la toma de decisiones oportuna y efectiva, sus principales funciones son:

- Realizar la administración táctica de la situación o incidente.
- Coordinar a las diversas fuerzas en campo con base en planes tácticos y de emergencia.
- Brindar soporte de comunicaciones integradas.
- Realizar vínculos satelitales.
- Explotar el Sistema de Video Vigilancia para análisis y autenticación vía remota.
- Equipado con **CCTV** para transmitir imágenes en campo para apoyar el proceso de toma de decisiones.

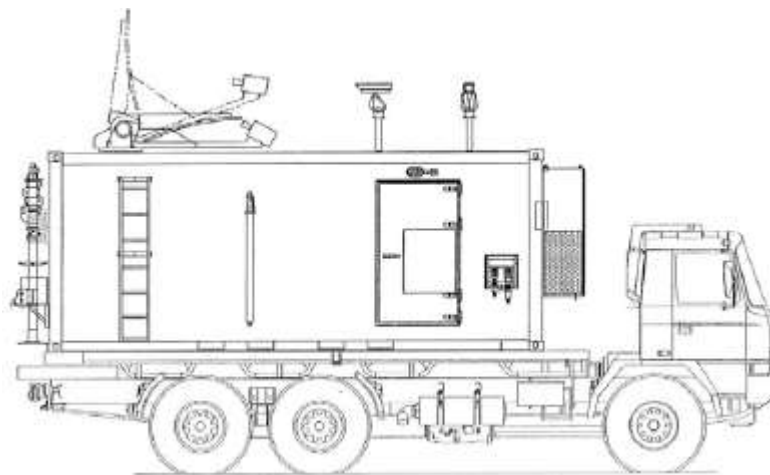


Imagen 8 C2M, Estructura Funcional

1

Video: El SMSC4i4

En este video se conocerá de forma global la función del **C4i**, su interrelación con los 5 **C2**, el **C2 Móvil** y los diferentes sistemas informáticos mencionados a lo largo de este capítulo. Todos estos componentes integran el **SMSC4i4**.

1

Los Principales Subsistemas

El Sub Sistema ECHO



Imagen 9 Pantalla desplegada al arrancar los servicios de ECHO

ECHO es un software diseñado para satisfacer las necesidades y requisitos operacionales en materia de Sistemas de Información para la Operación de Centros de Seguridad.

ECHO es el principal software para la administración de incidentes, así como para el despacho y gestión de recursos. Sobre estas funcionalidades trabajaremos a lo largo de este curso.

ECHO es un software que incluye módulos para el Operador de Llamadas, el Despachador, y otras posiciones dentro de un **C2** y dentro del **C4i** de los cuales hablaremos más adelante. También administra funciones como:

- Toma de incidentes
- Administración de recursos.
- Supervisión de incidentes.
- Análisis estadísticos.

El Sub Sistema ECHO

(...continuación)

El sistema ECHO administra recursos de comunicación (voz y datos) a través de la integración de telefonía y radio para operaciones optimizadas y coordinadas utilizando un software integrado de mapeo con localización de vehículos y un sistema de administración de recursos.

ECHO ayuda al operador a registrar incidentes (principalmente recibidos por llamadas telefónicas), monitoreo de recursos (estatus y ubicación) así como encontrar los mejores recursos a enviar para actuar en relación al incidente.

Adicional a las funciones operacionales clave, ECHO provee facilidades de soporte para el mantenimiento y consulta de datos y para planeación. El sistema ECHO se asocia directamente con la aplicación LIMA en donde en un mapa se despliegan las informaciones de la ciudad y también los objetos operativos como llamadas, incidentes y recursos.

ECHO está desarrollado como un producto aplicable a organizaciones públicas de seguridad en todo el mundo. Por consiguiente los requisitos de las capacidades del sistema están basados en generalizaciones, pero es suficientemente específico para una implementación efectiva. ECHO es adaptable para cumplir necesidades individuales del usuario.

Notas del Participante y Reflexiones:

[illegible]

Los Principales Subsistemas *(continúa...)*

El Sub Sistema LIMA

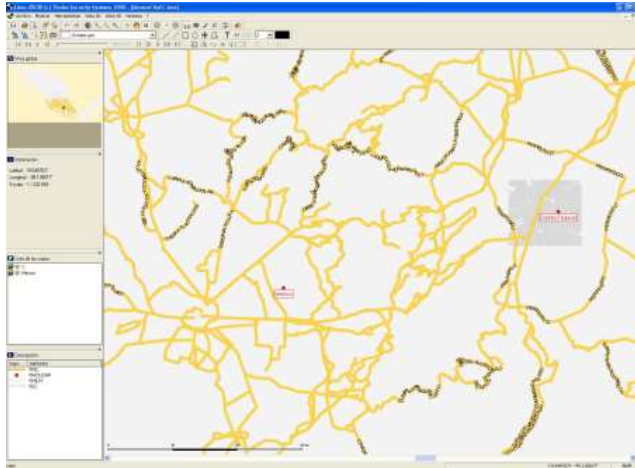


Imagen 10 Pantalla Principal Sub Sistema LIMA

LIMA es el principal software especializado en Cartografía. Incluye módulos para la importación y visualización de mapas, visualización de objetos de funcionamiento en un mapa y funciones que permiten el análisis geográfico. En la fase 2 del Proyecto Bicentenario, el sistema LIMA administrará los recursos de comunicación (voz y datos) a través de la integración de telefonía y radio, para optimizar y coordinar las operaciones, utilizando el software de cartografía integrado con la localización del vehículo y sistema de gestión de recursos.

LIMA ayuda al operador a visualizar la imagen de la situación e interactuar con los objetos que se muestran en el mapa.

El Sistema LIMA está estrechamente unido con el sistema ECHO y la gestión de los recursos del sistema, que incluye módulos como la toma de llamadas, despacho y gestión de recursos, control de incidentes y análisis estadístico.

LIMA operativo puede mostrar operaciones como:

- Origen de las llamadas.
- Posiciones de las patrullas equipadas con GPS.
- Incidentes y recursos gestionados por ECHO.

LIMA ha sido desarrollado para aplicarse en organizaciones de seguridad pública en todo el mundo. Sus funcionalidades están basadas en conceptos estándar generalizados los cuales facilitan una implementación efectiva. LIMA puede adaptarse para cumplir las necesidades del usuario durante su ejecución como apoyo a una misión.

El Sub Sistema ILEX



Imagen 11 Pantalla de Vista Múltiple del Sub Sistema ILEX

El alcance del producto de ARALIA/ILEX está específicamente diseñado para proveer un sistema de vigilancia distribuido y digitalmente escalable que puede integrarse con la matriz de controladores y el área de Almacenamiento de Redes existentes; siendo capaz de operar con las cámaras digitales más avanzadas.

Dentro de las funcionalidades de ARALIA se encuentran:

- ILEX, un analizador de contenido de escenas y grabación de datos en video.
- IBERIS, una sala de control del sistema.
- ASTER, una estación de trabajo para la restitución y el análisis de los datos del video grabados.

Juntos forman un Sistema de Video Vigilancia altamente efectivo que requiere substancialmente menos intervención humana que los sistemas convencionales.

Notas del Participante y Reflexiones:

1

Funciones Principales

Inicio del Programa

Esta sección proveerá a los administradores / operadores del sistema, información sobre cómo iniciar las aplicaciones ECHO (Operaciones de Emergencia y Crisis) y LIMA (Aplicación Ligera e Integrada del Mapa)

Aplicación del servidor de ECHO

Para iniciar los servicios de ECHO en el servidor:

Paso 1: Iniciar el Explorador de Windows y buscar la dirección: C:\MEX01\ECHO\SVR_<Release Version>, donde <Release Version> indica la última versión del servidor de la aplicación ECHO.

Por ejemplo, si la última versión es 5.2.0.0000, la ruta completa será:
C:\MEX01\ECHO\SVR_v5.2.0.0000

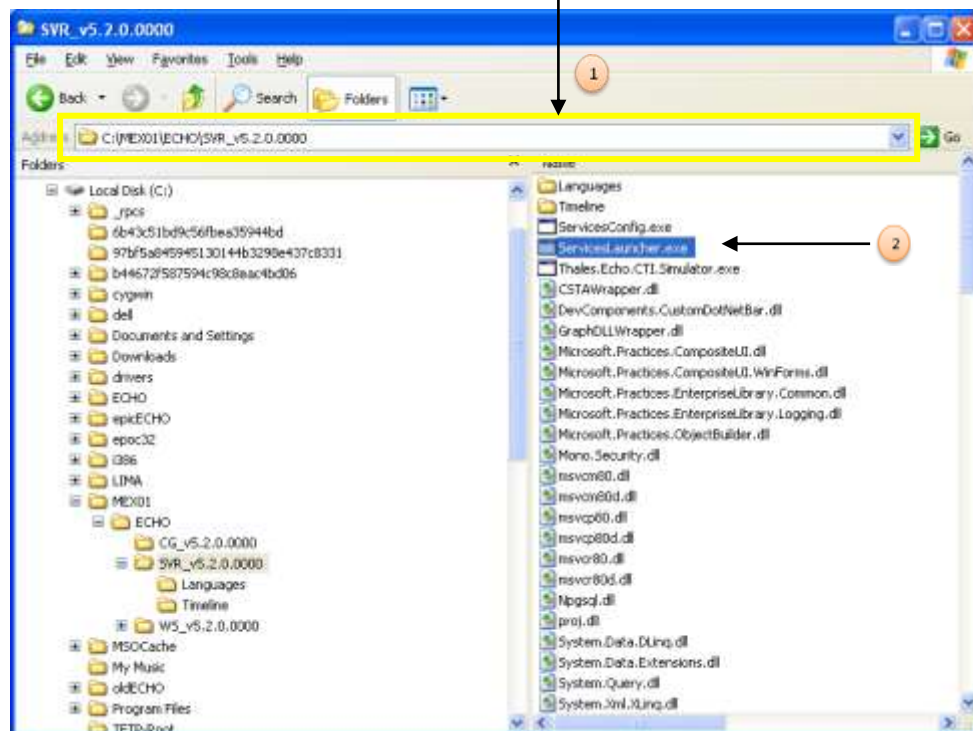


Imagen 12 Iniciando los servicios del Servidor de ECHO

Aplicación del servidor de ECHO

Paso 2: Dar doble clic en **ServiceLauncher.exe**

(...continuación)

Se desplegará la pantalla del ECHO ServiceLauncher como se muestra en la Imagen.



Imagen 13 Pantalla desplegada al arrancar los servicios de ECHO

Aplicación del servidor de ECHO

En breve, se desplegará la pantalla de ECHO Service Launcher como se muestra en la Imagen. Notar que todos los estatus de los servicios, estarán “Detenidos”.

(...continuación)

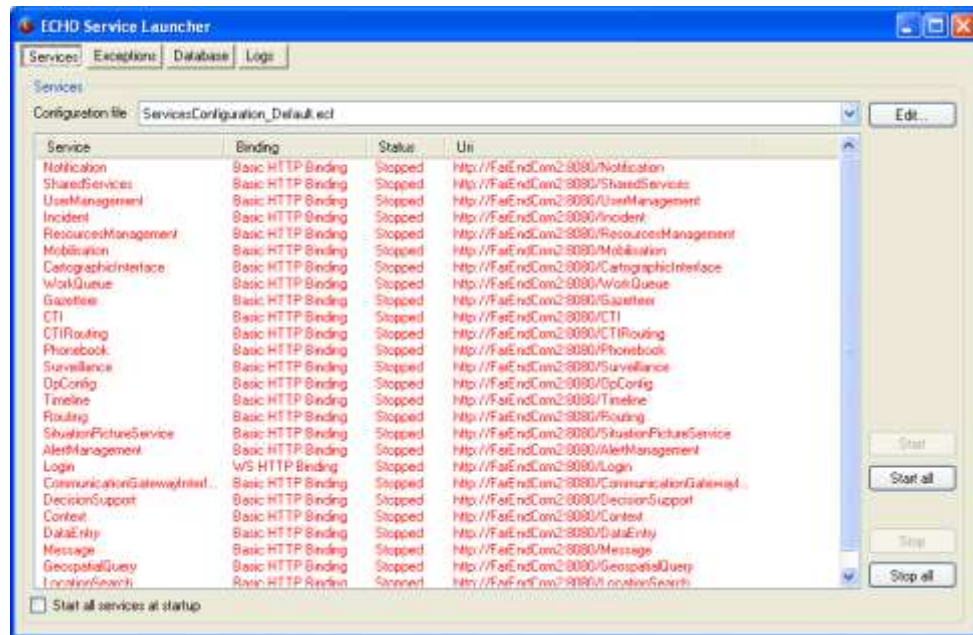


Imagen 14 Ventana Service Launcher o Iniciador de Servicios

Aplicación del servidor de ECHO

(...continuación)

Paso 3: Dar clic en el botón **Start All** para iniciar los servicios de ECHO. Cuando los servicios se inician satisfactoriamente, se muestran como “Corriendo” en color verde.

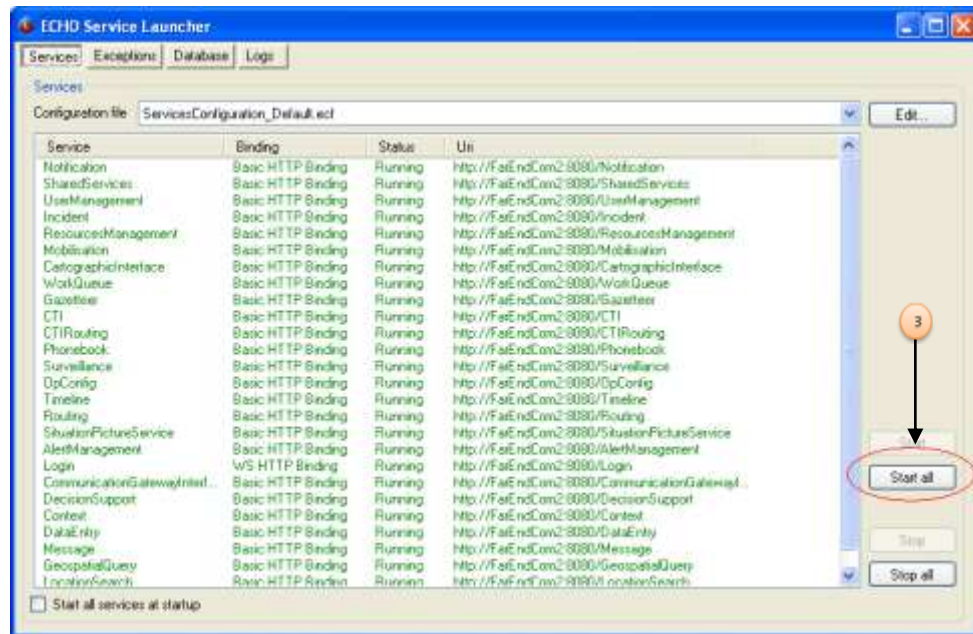


Imagen 15 Iniciar todos los servicios

Capítulo 2

Presentación de la Central de Llamadas

Panorama general

Introducción La Central de Llamadas, ubicada en el **C4i**, es el punto estratégico de comunicación entre la ciudadanía y las Fuerzas de Seguridad Pública del Distrito Federal. Escuchar de manera atenta y eficiente permitirá al Operador de Llamada integrar reportes de alta calidad al sistema ECHO, los cuales serán utilizados posteriormente por un Despachador para asignar recursos y crear una misión.

Objetivo Al término del capítulo, el participante conocerá la organización de la central de llamadas con la finalidad de identificar su responsabilidad

Tabla de contenidos A continuación encontrarás los temas incluidos en este capítulo

Tema	Ver Página
Los integrantes de una Central de Llamadas	24
• Estructura	24
Responsabilidades del operador de llamadas	29
• Verificar que las herramientas y el equipo que utiliza funcionan correctamente	29
• Toma de llamadas	29
• Identificar si la llamada es una Emergencia	29
• Generar un incidente para las llamadas de Emergencia que procedan en el Sistema ECHO	30
• Informar a su Supervisor o al Jefe de turno de las denuncias de alta prioridad	31
• Finalizar la llamada de Emergencia	31
Indicadores de productividad	32
• Herramientas de medición	32
• Tiempos promedio de evaluación	32

Los Integrantes de una Central de Llamadas

Estructura

La **Central de Llamadas** estará compuesta por un grupo de Operadores de Llamadas, un grupo de Supervisores de Operadores de Llamadas, un equipo *staff* de Administradores y un grupo de Mandos que gestionará los incidentes que por su magnitud se denominen **MACRO**.

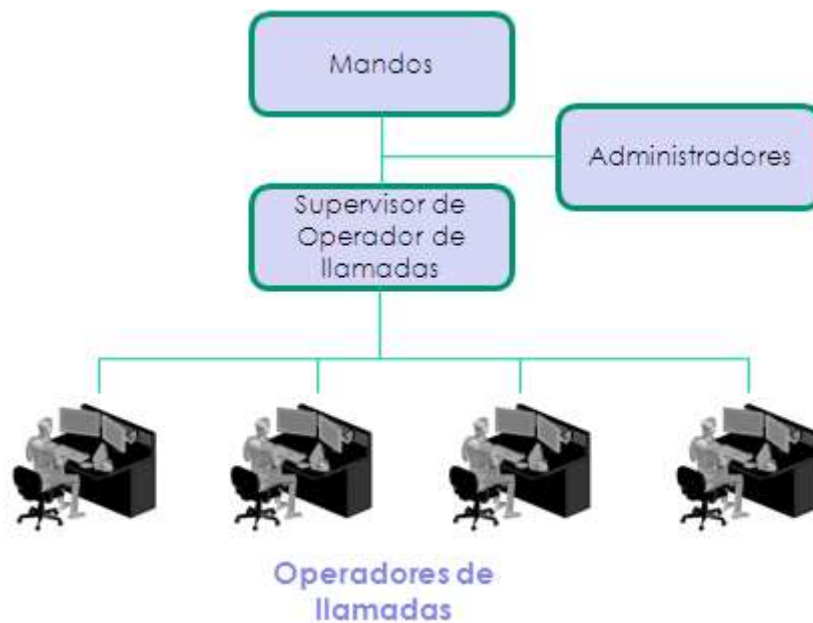


Imagen 16 Estructura de la Central de Llamadas (C2)

El Operador de Llamadas

El Operador de Llamadas es la posición inicial dentro de la estructura de la Central de llamadas, la adecuada realización de sus actividades son fundamentales para que los incidentes sean atendidos de forma adecuada y garanticen que las misiones tengan mayor probabilidad de éxito.

Este puesto cuenta con el soporte de un supervisor y el Staff de Administradores.



Imagen 17 Estación de Trabajo del Operador de Llamadas

Notas del Participante y Reflexiones:

El Supervisor de Operador de Llamadas

El Supervisor de operador de llamadas tiene bajo su responsabilidad, apoyar y supervisar a los operadores de llamadas, asegurar que los incidentes que se registren cubran con toda la información requerida por el sistema ECHO y LIMA para ser turnada a un Despachador; es responsable también de actualizar algunas funcionalidades del sistema (catálogos, parámetros, entre otros), asegurando que los operadores cuenten con un sistema siempre actualizado y una supervisión y *coaching* constante que permita un alto nivel de calidad en el proceso de Toma de Llamadas.



Imagen 18 Supervisor de Operador de Llamada

Notas del Participante y Reflexiones:

Administradores El grupo de Administradores, se encuentra compuesto por personal de las siguientes áreas:

- Oficina de Inteligencia
- Oficina de Calidad
- Enlace de Calidad
- Estadística y Reportes

Sus funciones primordiales serán gestionar las bases de datos del sistema ECHO y LIMA para proveer información estadística que apoye a la toma de decisiones, emitirá reportes sobre la operación de la central de llamadas y realizará labores de inteligencia que faciliten a mediano plazo identificar patrones y correlaciones entre los incidentes que brinden datos para el personal de investigación.

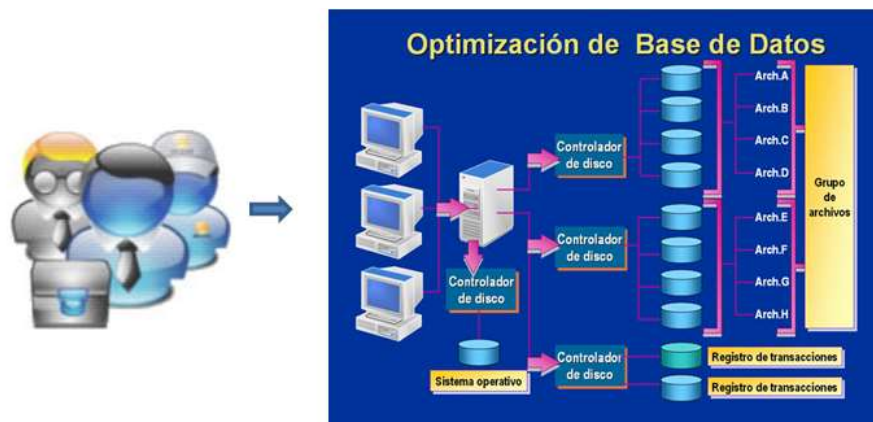


Imagen 19 Procesamiento de Datos en el sistema

Mandos

El grupo de Mandos, se encuentra compuesto por personal de las siguientes áreas:

- Responsable del **C2**
- Jefes de Turno

Sus funciones primordiales serán gestionar las operaciones del Salón de Pánico, desde el cual se dirigirán, monitorearán e instruirán misiones que por su importancia o magnitud se clasifiquen como MACRO, El grupo de mandos será la instancia de mayor jerarquía dentro de la estructura de la central de llamadas del **C4i**



Imagen 20 Estructura de la central de llamadas del C4i

Notas del Participante y Reflexiones:

Responsabilidad del operador de llamadas

1. Verificar que las herramientas y el equipo que utiliza funcionan correctamente:

- Recibir las herramientas y el equipo al ingresar al turno. Esto significa que, antes de iniciar actividades deberá:
 - Revisar el correcto funcionamiento de los componentes de la estación de trabajo (Mouse, Teclado, Pantallas, etc)
 - Reportar las fallas detectadas al Supervisor para:
 - a) Coordinar el soporte técnico respectivo
 - b) Coordinar el mantenimiento correctivo a los equipos.

2. Toma de Llamadas:

- Una vez que se ha verificado que las herramientas de trabajo funciona adecuadamente comenzará el proceso de Toma de llamadas, cuyos elementos fundamentales son:
 - Identificar si la llamada es una Emergencia (Llamadas de emergencias reales)
 - Contestar la llamada mencionando el Guión establecido, repitiéndolo en caso de ser necesario hasta 3 veces.
 - Si la llamada es indebida, proceder conforme al **Procedimiento Llamadas Indebidas**.
 - Si la llamada de Emergencia ya ha sido generada o atendida se deberá generar un nuevo incidente con la intención de complementar datos y asociarlo al que ya está en curso.
 - En equivocadas llamadas o de solicitud de información se debe ser breve para mantener la línea libre indicando el número telefónico donde podrán atenderlo (Emergencias Edo México, Locatel, etc).

Responsabilidad del operador de llamadas

(...continuación)

3. Generar un incidente para las llamadas de Emergencia que procedan en el Sistema ECHO (información de la Emergencia para su atención)
 - Crear un incidente para la llamada de emergencia efectiva. En caso de fallas del sistema deberá llenarse el formato **DGC-07** sin omitir ningún dato.
 - Solicitar los datos que enuncian los campos de la plantilla en ECHO
 - Capturar la mayor cantidad y precisión de datos posibles que permitan la pronta atención de la emergencia o denuncia.
 - En caso de que el denunciante no proporcione datos, se deberá canalizar la emergencia con el seguimiento correspondiente y se anotará en observaciones dicha situación.

Informar al Supervisor denuncias de alta prioridad

De esta forma el operador de llamadas, contribuye activamente para que se tomen las medidas pertinentes (canalización de emergencias al personal responsable para su atención oportuna y rápida).

Facilita al Supervisor o al Jefe de turno información oportuna sobre las denuncias de alta prioridad (asaltos, secuestros, desastres, siniestros, agresión a policías o patrullas, etc.) para que tomen las medidas pertinentes oportunamente.



Finalizar llamadas de Emergencia

- Dar las gracias al Ciudadano por comunicarse al 066.
- Mencionar la fraseología "le atendió el operador <<clave de Operador 066 asignada>>",
- Terminar la llamada de Emergencia capturando la mayor cantidad de datos para su atención.



Indicadores de Productividad del Operador de Llamadas

Los indicadores de productividad de los operadores de llamadas se mide con las herramientas siguientes:

- Estadísticas del ACD de ICCS que permiten por cada puesto de recepción de llamadas de medir la eficiente en número de llamadas y en tiempo de respuesta por cada una.
- La escucha de los canales de comunicación (teléfono, interfono, radio, etc) que se pueden hacer desde una escucha en tiempo real de las comunicaciones o por restitución de grabación.
- El análisis de los incidentes reconstruidos desde los reportes.
- El nivel de satisfacción de los despachadores que reciben los incidentes.
- Nivel de reclamo de los llamantes.

Los indicadores promedio son :

- Toma de una llamada en menos de 1 minuto (promedio).
- Nivel de satisfacción del despachadores (de al menos 90%) = $\text{Casos que tenía suficiente de información coherentes} \div \text{por el número de casos total}$.
- Atención al 95% de las llamadas consignadas, dadas por el supervisor (forma de presentarse; de preguntar, de dar informaciones).
- Comportamiento delante el estrés (0% de casos con pánico, menos de 5% de casos sin señal de nervios o de fastidio).

Capítulo 3

Presentación de los Equipos

Panorama general

Introducción El Operador de Llamada se ubicará en **C4i** en donde a través de tecnología de Telefonía e **ICCs** (Sistema Integrado de Comunicación y Control) se recibirán las informaciones de probables incidentes; mismas que serán gestionadas para su envío mediante el **SMSC4i4** a las listas de trabajo de los Despachadores de los diferentes **C2** para ser atendidas.

Objetivo Al término del curso el participante conocerá lo referente al puesto informático como Operador de Llamadas, su estación de trabajo y las herramientas de trabajo con las que contará para realizar sus labores.

Tabla de contenidos A continuación encontrarás los temas incluidos en este capítulo.

Tema	Ver Página
Puesto informático	35
Telefonía	37
ICCS (Sistema Integrado de Comunicación y Control)	38

Puesto informático

Sala de Recepción de Llamadas del C4i

El Operador de Llamada se ubicará físicamente en el **C4i** (Centro Inteligente de Comando y Control), dentro de la **Sala de Recepción de Llamadas** en donde realizará sus funciones diarias.



Imagen 21 Sala de Recepción de Llamadas (Ejemplo Ilustrativo)

Estación de Trabajo del Operador de Llamada

La Estación de Trabajo para cada Operador de Llamada contará con la siguiente infraestructura:

- **CPU**
- 2 Pantallas con los sistemas ECHO y LIMA
- **ICCs**, pantalla para comunicaciones
- Diadema
- Teléfono
- Mesa de trabajo
- Silla



Imagen 22 Estación de Trabajo del Operador de Llamadas

Puesto informático *(continúa...)*

Proceso del Operador de Llamada

Dentro del **SMSC4i4**, el Operador de Llamada será responsable de la creación, publicación y envío para despacho de los incidentes provenientes de Llamadas Telefónicas. Los sistemas que utilizará serán:

- Telefonía
- ICC's
- ECHO
- LIMA



Imagen 23 Sistemas que utilizará el Operador de Llamadas

Notas del Participante y Reflexiones:

Telefonía

Recepción de llamadas

Durante la **Fase 1** del proyecto, la recepción de llamadas de los ciudadanos y estaciones de apoyo se realizará a través de telefonía. En la **Fase 2** estarán integrados al sistema ICCs que se explica en el siguiente apartado.



Imagen 24 Telefonía

ICC's (Sistema Integrado de Comunicación y Control)

Manejo de los recursos de comunicación

ICC's es la aplicación que empleará el Operador de Llamada para el manejo de los recursos de comunicación en los que reciben las informaciones de los posibles incidentes. Durante la **Fase 1** se limita a la comunicación interna y en la **Fase 2** se agregará la comunicación con el exterior.

El ICC's permite escuchar de forma inmediata los 30 últimos minutos de comunicación.

Está diseñado para interactuar a través de una pantalla táctil o mediante un ratón. Y administra los siguiente medios:



Imagen 25 Diagrama Manejo de Comunicaciones ICC's

Capítulo 4

Presentación de los manuales

Panorama general

Introducción Existen manuales de usuario para las aplicaciones que integran el Sistema **SMSC4i4**, que serán de utilidad al participante si se desea conocer a profundidad la funcionalidad de las **transacciones** de cada aplicación (ECHO, LIMA, ASTER, ILEX, ICC's y CYBERTECH).

Objetivo Durante la capacitación el participante conocerá la simbología y organización de los manuales de usuario de las aplicaciones que integran el sistema **SMSC4i4**.

Tabla de contenidos A continuación encontrarás los temas incluidos en este capítulo

Tema	Ver Página
Simbologías	
Organización del manual	

Capítulo 5

Módulo Operador de Llamadas

Panorama general

Introducción El Sistema ECHO, LIMA y ARALIA integran una combinación de funcionalidades muy poderosas que facilitarán los procesos de Registro, Despacho y Gestión de Incidentes a través de medios informáticos, apoyo de cámaras de video y diversas tecnologías a las cuales se tendrá acceso desde la Estación de trabajo dentro de un **C2** o desde el **C4i**.

Objetivo Al término del capítulo, el participante conocerá y practicará los procedimientos para registrar los incidentes de las llamadas entrantes de acuerdo al sistema ECHO/LIMA.

Tabla de contenidos A continuación se enlistan los temas incluidos en este capítulo

Tema	Ver Página
Proceso de tratamiento de un incidente	42
Ingresar en su cuenta	44
Navegación en el sistema ECHO	47
Captura manual de una solicitud de intervención	53
Ingresar y validar el lugar de la intervención	59
Direcciones no válidas	62
Definir el tipo de incidente en un árbol de propuestas	63
Preguntas/respuestas	66
Añadir observaciones y comentarios	66
Enrutamiento de un incidente	67
Tratamiento de las llamadas	68
Llamadas duplicadas	70
Asociar / desasociar llamadas	71
Uso de la cartografía LIMA	72
Mensajería	77

Proceso de tratamiento de un incidente

Principios	En general, un ciclo para administrar incidentes, se conforma de 5 etapas: 1) Crear y publicar el incidente 2) Despachar el incidente 3) Administrar la intervención 4) Administrar los recursos 5) Cerrar el incidente 6) Verificar y grabar el expediente del incidente
Crear y publicar y despachar el incidente	Etapa ejecutada por el Operador de Llamadas. Consiste en ingresar los elementos de un incidente dentro de unos menús. Al final de ese tratamiento, el operador valida su digitalización, publicando el incidente de tal forma que sea visible por todos los usuarios y en final despachándolo para que sea dirigido a las filas de espera de los despachadores.
Gestionar el incidente	Etapa ejecutada por el Despachador. Escoge un incidente en su fila de espera y lo toma en cuenta para su tratamiento.
Administrar la intervención	Etapa ejecutada por el Despachador. Analiza la información del incidente y procede a la resolución del mismo. Asegura el seguimiento de todos los pasos.
Administrar los recursos	Etapa ejecutada por el Despachador. Escoge los medios necesarios para la intervención y asegura el seguimiento. Al final, libera los medios.
Cerrar el incidente	Cuando el incidente está completamente tratado y todos los medios liberados, el Despachador puede cerrar el incidente, digitalizando las informaciones complementarias.
Verificar y grabar el incidente.	Esta acción está ejecutada por el Supervisor que puede completar informaciones sobre el incidente y su gestión y grabar el expediente. Hay posibilidad de abrir de nuevo el expediente por futura modificaciones.

Proceso de tratamiento de un incidente (continúa...)

Tratamiento de la toma del incidente

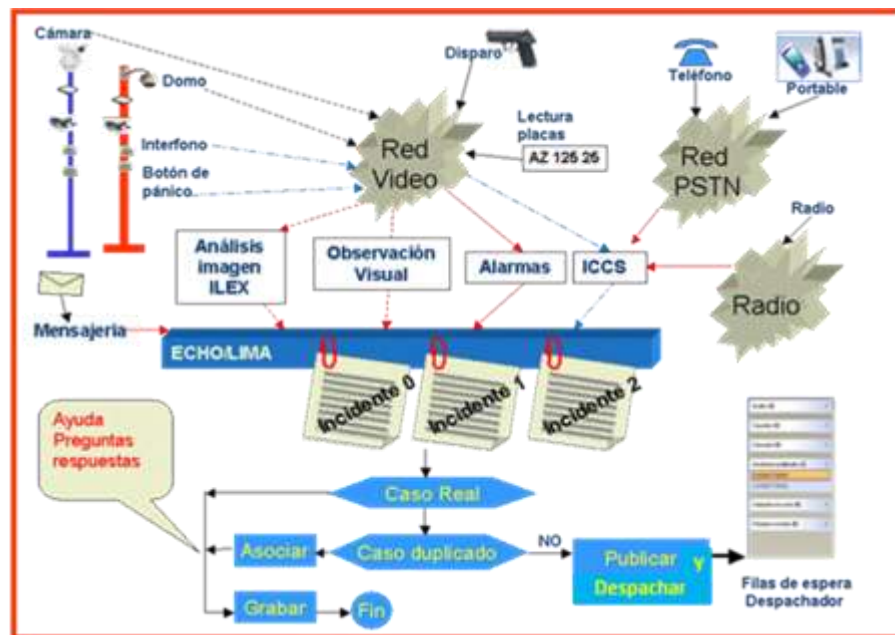


Imagen 26 Esquema de toma de incidente

Un incidente puede tener las siguientes fuentes :

- Llamada de emergencia del 066 viniendo por la red telefónica pública y llegando al puesto operador vía ICCS en fase 2.
- Llamada de denuncia del 089 viniendo por la red telefónica pública y llegando al puesto operador vía ICCS en fase 2.
- Llamada por radio,
- Botón de pánico de los STV en la calle,
- Por mensaje,
- Detección por un STV de un disparo,
- Análisis de imagen,
- Alarma sobre detección de placas de vehículos,
- Creación Manual de un incidente,

El Operador analiza si es un caso real y en caso de ser afirmativo, crea un incidente calificándolo con un código, una prioridad y un complemento de informaciones. Además el sistema le ayuda indicando los incidentes que podría tener el mismo origen.

Al final, el Operador publica el incidente que puede ser visto por todos los usuarios. Una vez completado, despacha el incidente que va a las filas de espera de los despachadores que tratarán el incidente.

Ingresar en la cuenta

Arrancar manualmente la aplicación

En el caso que la aplicación no esté arrancada de forma automática y que no esté la pantalla de **login**, se deberá seguir el procedimiento de inicialización de las aplicaciones ECHO/LIMA :

La aplicación del Usuario ECHO se ubica en una carpeta cuyo nombre es similar al de la aplicación del servidor de ECHO. La diferencia está en que las siglas **WS** se utilizan para ubicar la carpeta de aplicación del usuario, mientras que la aplicación del servidor, utiliza las siglas **SVR**.

Por tanto, si la última versión es 5.2.0.0000, la ruta completa para la aplicación del usuario de ECHO será:
C:\MEX01\ECHO\WS_v5.2.0.0000

Para el lanzamiento de ECHO en la terminal de trabajo del usuario, abra Windows Explorer y vaya a la aplicación del directorio. Dar doble clic en **EchoApplication.exe** como se muestra en la siguiente imagen :

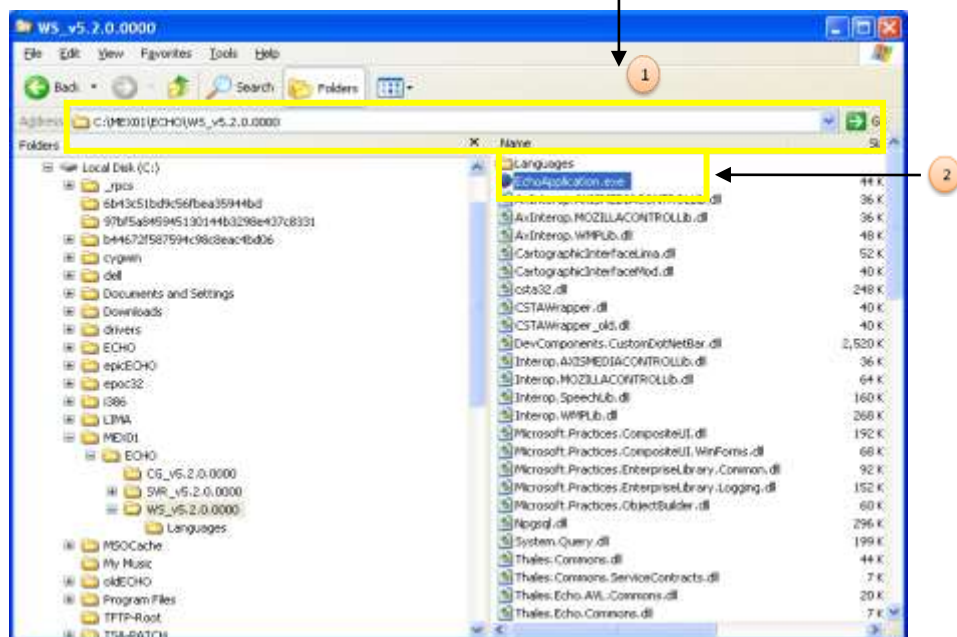


Imagen 27 ECHO Aplicación de Lanzamiento

Las aplicaciones de ECHO y LIMA se lanzarán con el Mapa de la Ciudad de México desplegado a través del sistema LIMA. Al final del procedimiento, arranca la ventana de login de ECHO/LIMA

Ingresar en la cuenta *(continúa...)*

Ingreso a la cuenta (Login)

En la ventana de aplicación de ECHO, se desplegará la ventana de Acceso en la que deberá realizar los siguientes pasos:

- 1) Escribir el nombre de Usuario asignado y su contraseña
- 2) Seleccionar la organización de la lista desplegable de acuerdo a la organización a donde pertenezcas:
 - Bomberos
 - Policía
 - ERUM Ambulancias
 - Protección Civil, etc.
- 3) Dar clic en el botón **Login**

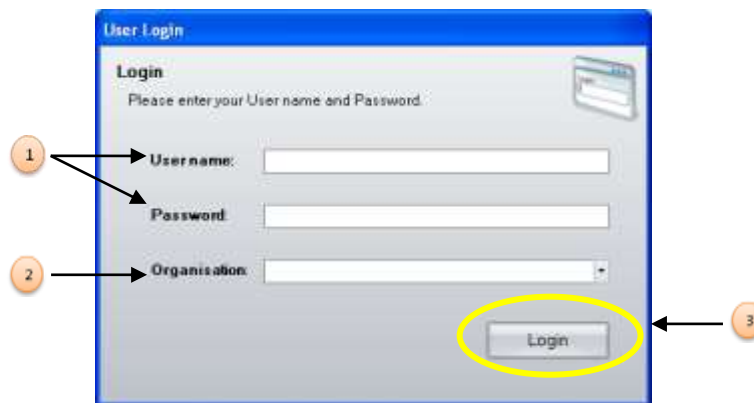


Imagen 28 Pantalla de Acceso de ECHO

Posterior a un ingreso satisfactorio, la aplicación de ECHO se desplegará como se muestra:

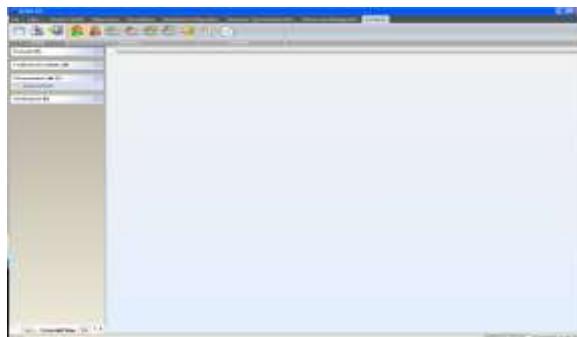


Imagen 29 Pantalla inicial ECHO

Ingresar en la cuenta *(continúa...)*

Ingreso en la cuenta (login)

La imagen que sigue muestra una carga completa del mapa en la aplicación LIMA.

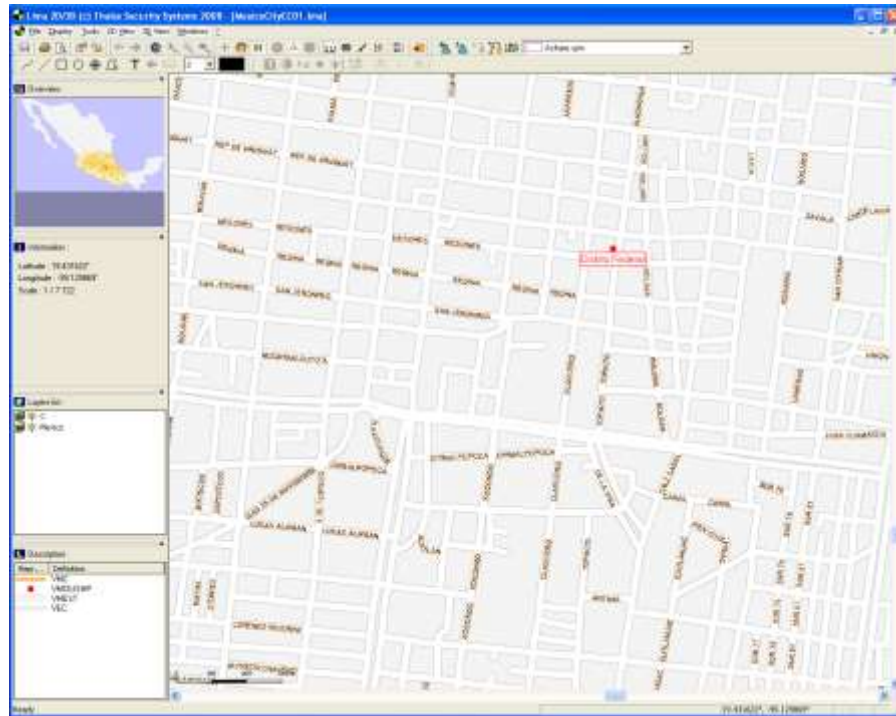


Imagen 30 LIMA - mapa de la Ciudad de México

El puesto es ahora operativo.

Navegación en el Sistema ECHO

Administración de las etapas del incidente

Es posible administrar las etapas de un incidente a través de las diferentes pestañas de la aplicación ECHO. Dependiendo del rol de cada usuario se habilitarán las pestañas correspondientes:

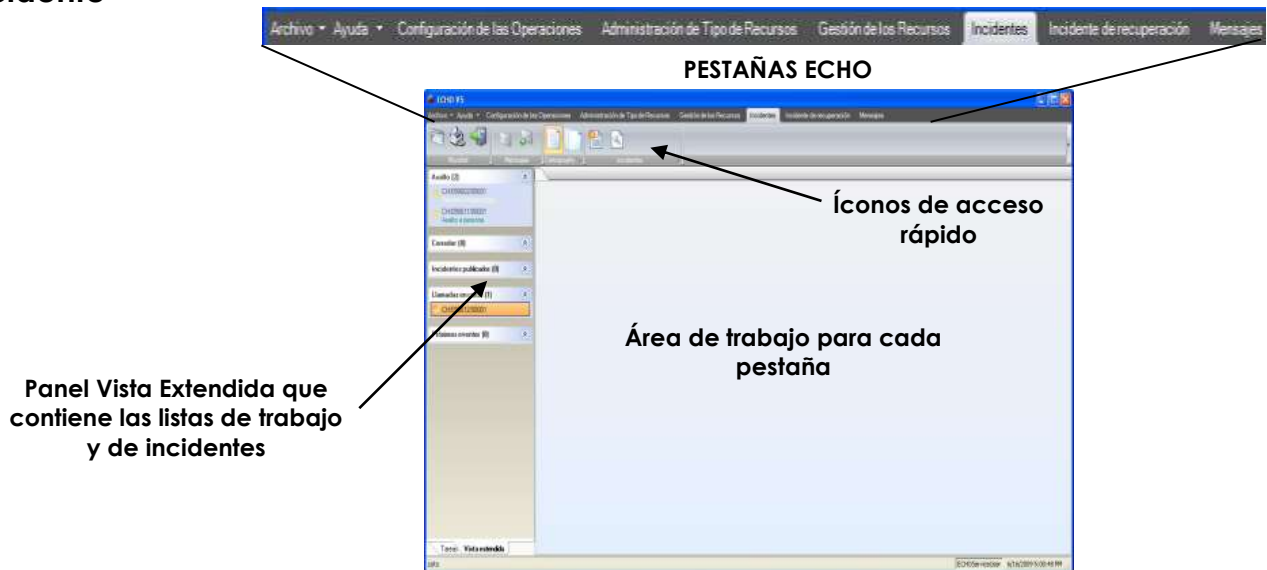


Imagen 31 Pestañas de ECHO

Archivo ▾	Contiene las opciones para abrir nuevos incidentes.
Ayuda ▾	Se localizan los manuales, preguntas frecuentes y glosario del sistema.
Configuración de las Operaciones	Opción para configurar los comandos de las operaciones.
Administración de Tipo de Recursos	Permite a los Despachadores la administración de recursos.
Gestión de los Recursos	Permite a los Despachadores y Administradores la gestión de los recursos
Incidentes	Permite a los Operadores de Llamada y Despachadores gestionar los incidentes.
Incidente de recuperación	Contiene opciones de búsqueda para recuperar incidentes anteriores.
Mensajes	Abre la bandeja de entrada y salida de correos electrónicos.

Navegación en el Sistema ECHO *(continúa...)*

Panel de Vista Extendida

A través de este panel se puede observar las filas de trabajos con los incidentes en espera de tratamiento, los incidentes en curso de ejecución y los incidentes publicados.

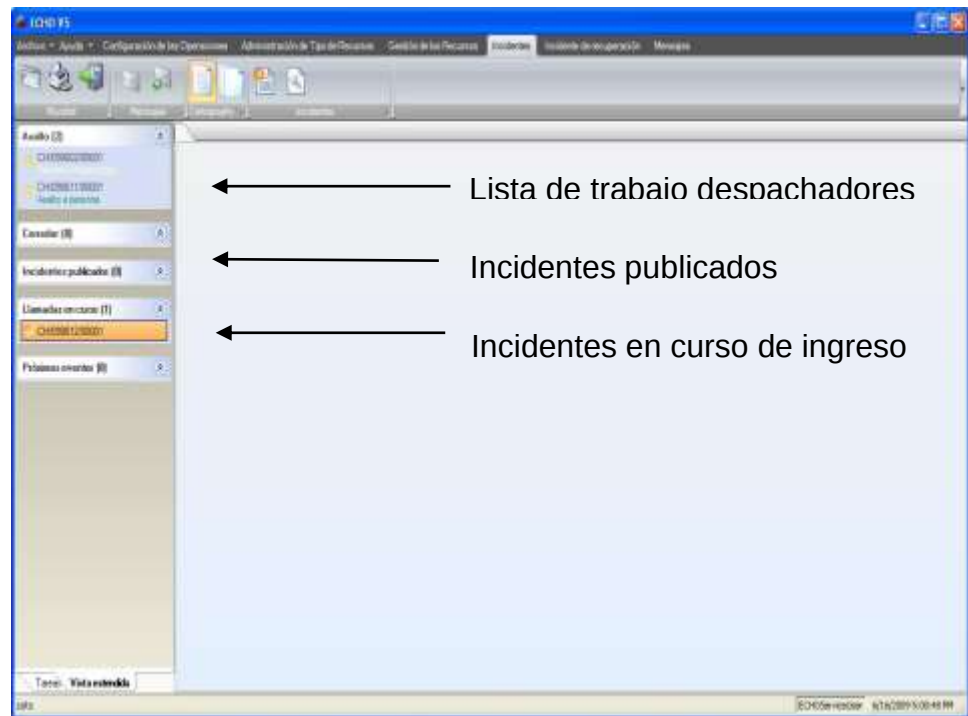


Imagen 32 Pestaña de Administración de Incidentes

Navegación en el Sistema ECHO *(continúa...)*

Panel de Tareas El **Panel de Tareas** contiene dos elementos principales:

1. Índice de ayuda. Dependiendo del panel utilizado.
2. Alarmas de tiempo. Si un incidente tarda demasiado tiempo en ser atendido, se activará una alarma que indicará el tiempo restante para la gestión del incidente y un mensaje solicitando registrar y despachar inmediatamente el mismo, tal como se muestra en la imagen a continuación.

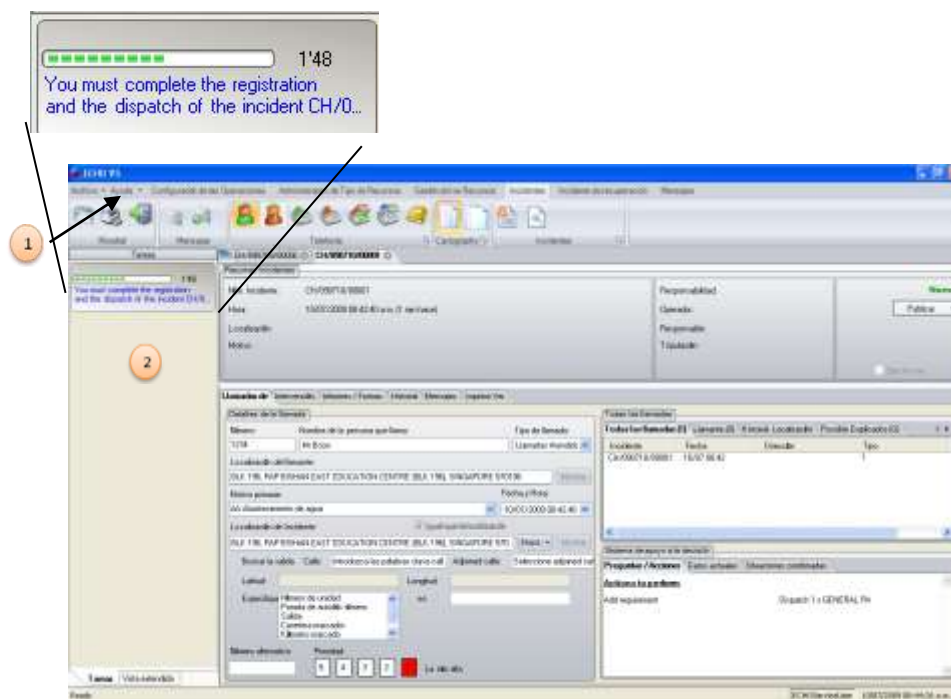


Imagen 33 Pestaña de Tareas con una alarma activada

Las siguientes secciones describen al **Operador de Llamada** cómo administrar un incidente a través de la pestaña de **Incidentes**.

Navegación en el Sistema ECHO *(continúa...)*

Pestaña Incidentes

Dentro de la pantalla de inicio de ECHO, los Operadores de Llamada utilizarán la pestaña **Incidentes** para ingresar y registrar los incidentes en el sistema. Las pestañas que aparecerán en el sistema corresponderán al perfil del usuario permitiendo en cada caso ver, manipular o tener acceso a determinadas funciones en el sistema.

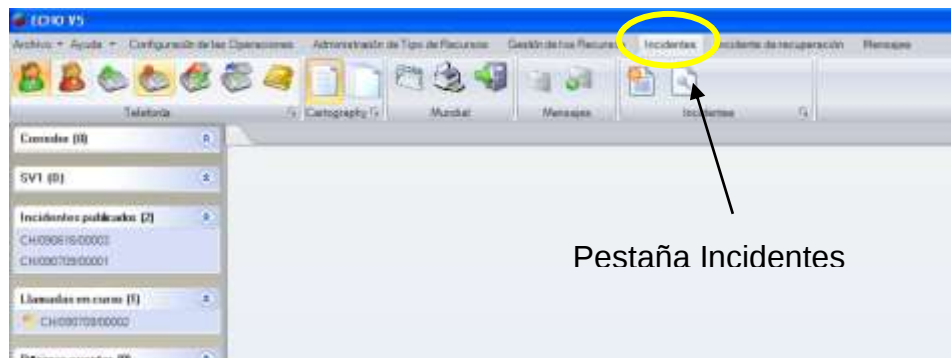


Imagen 34 Pantalla Inicial ECHO – Pestaña Incidentes

Íconos de la Pestaña Incidentes

La pestaña Incidentes contiene íconos de acceso rápido a las principales funciones del Operador de Llamadas, mismas que se clasifican en 5 grupos:

- 1) Telefonía
- 2) **Cartography** (Cartografía)
- 3) Mundial
- 4) Mensajes
- 5) Incidentes

Íconos del grupo Telefonía

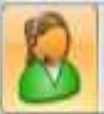
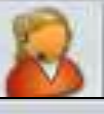
El grupo denominado **Telefonía**, cuenta con siete íconos relacionados con la recepción de las llamadas:

- Operador en turno
- Operador no está en turno
- Realizar llamadas
- Contestar llamadas
- Remarcar
- Transferir llamada
- Directorio telefónico

Íconos del grupo Telefonía

(...continuación)

A continuación se muestran los íconos enlistados:

	El operador está en turno. El Operador de Llamada se encuentra disponible para recibir una llamada a través del sistema ICCs. <i>(Se habilitará en la fase 2 del proyecto)</i>
	El operador no está en turno. El Operador de Llamada no se encuentra disponible
	Realizar Llamadas. Discar un número a través del sistema ICCs. <i>(Se habilitará en la fase 2 del proyecto)</i>
	Contestar llamada. Tomar una llamada a través del sistema ICCs. <i>(Se habilitará en la fase 2 del proyecto)</i>
	Remarcar. Llamar al último número discado a través del sistema ICCs. <i>(Se habilitará en la fase 2 del proyecto)</i>
	Transferir llamada. Enviar la llamada a una extensión de otro Operador de Llamada a través del sistema ICCs <i>(Se habilitará en la fase 2 del proyecto)</i>
	Directorio telefónico. Mostrará los detalles de los números telefónicos registrados en el sistema. <i>(Se habilitará en la fase 2 del proyecto)</i>

Íconos del grupo Cartography

El grupo denominado **Cartography** (Cartografía), cuenta con dos íconos relacionados la aplicación LIMA:

	Cartografía. Acceso alternativo a la aplicación LIMA.
	

Íconos del grupo Mundial

El grupo denominado **Mundial** cuenta con tres íconos relacionados con el acceso y salida a la cuenta:

- Ingresar en la cuenta
- Imprimir
- Salir

	Ingresar en la cuenta. Este ícono traerá la pantalla de usuario y password para conectarse a una cuenta.
	Imprimir. Imprime los detalles de la llamada o incidente en el que se esté trabajando.
	Salir. Ruta corta para cerrar la aplicación

Íconos del grupo Mensajes

El grupo denominado **Mensajes** cuenta con dos íconos relacionados con la bandeja de entrada de los mismos:

- Mensajes
- Responder mensajes

	Mensajes. Al dar clic en este botón abrirá la bandeja de entrada de mensajes.
	Responder mensaje. Abrirá una plantilla para crear un nuevo mensaje a la persona que envió un mensaje.

Íconos del grupo Incidentes

El grupo denominado Incidentes cuenta con dos íconos relacionados con la creación y búsqueda de incidentes:

- Nuevo incidente
- Buscar

	Nuevo incidente. Abrirá la forma para ingresar los datos de un nuevo incidente.
	Buscar. Opción de búsqueda para localizar carpetas de incidentes guardadas con anterioridad.

Captura manual de una solicitud de intervención

Creación de un nuevo incidente

Únicamente los operadores con el rol de “Operador de llamada” podrán crear un incidente manualmente. Para crear un nuevo incidente, dar clic en el ícono **Nuevo Incidente** como se muestra en la imagen.



Imagen 35 Íconos Nuevo Incidente

Pantalla creación de un incidente

Al momento de dar clic en el ícono **Nuevo incidente**, la pantalla que se desplegará, está compuesta por 4 paneles:

- 1) Resumen Incidentes
- 2) Detalles de la llamada
- 3) Todas las llamadas
- 4) Sistema de apoyo a la decisión

Cada uno de estos paneles se subdivide a su vez en diversas pestañas que serán explicadas posteriormente.

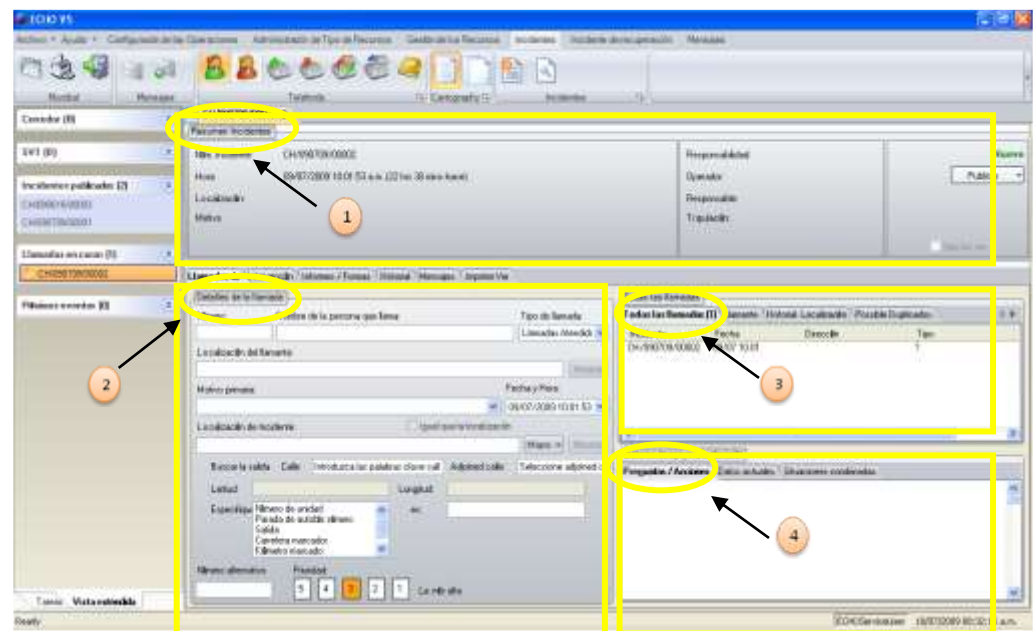


Imagen 36 Pantalla creación de un incidente

Captura manual de una solicitud de intervención *(continúa...)*

Panel Resumen de Incidentes

El panel **Resumen Incidentes** muestra información relevante del incidente como se muestra en la pantalla:

- Núm. Incidente
- Hora
- Localización
- Motivo
- Responsabilidad
- Operador
- Responsable
- Tripulación

Adicional, se encuentra el botón de comando que permite cambiar el estado del incidente.



Imagen 37 Panel Resumen Incidentes

Panel Detalles de la llamada

El panel **Detalles de la llamada** está conformado por cinco pestañas:

- Llamadas de
- Informes / Formas
- Historial
- Mensajes
- Imprimir Ver

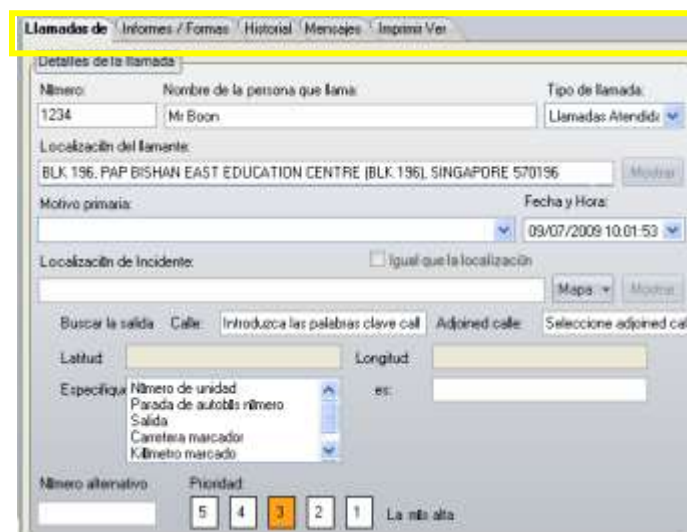


Imagen 38 Panel Detalles de la Llamada

Capturar manual de una solicitud de intervención *(continúa...)*

Ingreso de informaciones del incidente

Ingresa la siguiente información en el Formato de Creación de Incidentes en el panel **Detalles de la Llamada**:

- Número de quien llama
- Nombre de quien llama
- Tipo de llamada
- Ubicación de quien llama
- Tipo de Incidente
- Ubicación del Incidente
- Prioridad del Incidente
- Número alternativo de contacto (si aplica)
- Información específica
- Observaciones / Comentarios (si existen)

<Nota> Si la información de la persona que realiza la llamada, existe en la base de datos, la forma para la Creación de Incidentes se llenará automáticamente con el nombre de quien llama, incluyendo la ubicación del mismo, una vez que se ingrese el número de la persona que realiza la llamada.

Imagen 39 Panel Detalles de la llamada

Capturar manual de una solicitud de intervención *(continúa...)*

Tipo de Llamada De acuerdo al criterio del Operador de Llamada se deberá determinar el Tipo de llamada de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. Definir si corresponde a un incidente o no
2. Seleccionar de la lista desplegable del campo **Tipo de Llamada**, las siguientes opciones:
 - **Llamadas atendidas**
 - **No contestan**
 - **Niños jugando**
 - **Bromas e insultos**

<Nota> De acuerdo al tipo de llamada, el Operador tomará la decisión de publicar o cerrar el incidente según su análisis del caso.

Número: 65871324 Nombre de la persona que llama: Fernando Carlos Tipo de llamada: Llamadas Atendidas

Localización del llamante: AVENIDA BALDERAS, CALLE VICTORIA, CENTRO, 06010, CUAUHTEMOC, DISTRITO FEDERAL 2 Mostrar

Motivo primaria: EXT Extorsión Fecha y Hora: 17/06/2009 10:31:08

Imagen 40 Pestaña Llamadas de del panel Detalles de Llamadas

Captura manual de una solicitud de intervención *(continúa...)*

Ingresar datos del llamante

El primer paso para llenar una solicitud de intervención es ingresar los datos del llamante.

Para la **Fase 1** del proyecto será necesario escribir manualmente el número de teléfono y el nombre de la persona que llama.

En la siguiente imagen se observan los campos mencionados.

The screenshot shows a web application interface for managing calls. The main section is titled 'Detalles de la llamada'. It contains several input fields and dropdown menus. The 'Número' field is filled with '65871324' and the 'Nombre de la persona que llama' field is filled with 'Fernando Carlos'. These two fields are highlighted with a yellow border. Below them is the 'Localización del llamante' field, which is filled with 'AVENIDA BALDERAS, CALLE VICTORIA, CENTRO, 06010, CUAUHEMOC, DISTRITO FEDERAL'. To the right of this field is a 'Mostrar' button. Below that is the 'Motivo primaria' field, which is filled with 'EXT Extorsión'. To the right of this field is the 'Fecha y Hora' field, which is filled with '17/06/2009 10:31:08'. Below these fields is the 'Localización de Incidente' field, which is filled with 'AVENIDA BALDERAS, CALLE AYUNTAMIENTO, CENTRO, 06010, CUAUHEMOC, DISTRITO F'. To the right of this field is a 'Mostrar' button. Below the 'Localización de Incidente' field is a checkbox labeled 'Igual que la localización'. Below the checkbox is the 'Buscar la salida' field, which is filled with 'Introduzca las palabras clave'. To the right of this field is the 'Adjoined calle' field, which is filled with 'Seleccione adjoined calle'. Below the 'Buscar la salida' field is the 'Latitud' field, which is filled with '19.43132'. To the right of this field is the 'Longitud' field, which is filled with '-99.14811'. Below the 'Latitud' field is the 'Especifique' field, which is filled with 'Número de unidad'. To the right of this field is the 'es' field, which is filled with 'Parada de autobús número'. Below the 'Especifique' field is a dropdown menu with the following options: 'Número de unidad', 'Parada de autobús número', 'Salida', 'Carretera marcador', and 'Kilómetro marcado'. Below the 'Especifique' field is the 'Número alternativo' field, which is empty. To the right of this field is the 'Prioridad' field, which is filled with '5'. Below the 'Prioridad' field are five buttons labeled '5', '4', '3', '2', and '1'. The '4' button is highlighted with a yellow background. To the right of these buttons is the text 'La más alta'. Below the 'Prioridad' field is the 'Comentarios' field, which is empty. To the right of this field is a 'Mostrar' button.

Imagen 41 Captura del número y nombre de la persona que llama

Captura manual de una solicitud de intervención *(continúa...)*

Cambiar fecha y hora

De manera predeterminada el sistema tomará la fecha y hora ligada de la llamada como la fecha y hora del incidente. Si la fecha y hora del incidente es diferente a la fecha y hora de llamada, se deberá cambiar dando un clic en el campo seleccionable. Aparecerá un calendario en el que se podrán seleccionar los datos:

The screenshot shows the 'Llamadas de' system interface. The 'Detalles de la llamada' form is displayed. The 'Fecha y Hora' field is highlighted with a yellow box, and a calendar pop-up is visible for July 2009. The calendar shows the date 10/07/2009 selected. The form includes fields for 'Número', 'Nombre de la persona que llama', 'Tipo de llamada', 'Localización del llamante', 'Motivo primaria', 'Localización de Incidente', 'Buscar la salida', 'Calle', 'Adjoined calle', 'Latitud', 'Longitud', 'Especifique', 'Número de unidad', 'Parada de autobús número', 'Salida', 'Carretera marcador', 'Kilómetro marcado', 'Número alternativo', 'Prioridad', and 'Comentarios'.

Imagen 42 Selección de fecha y hora

Ingresar y validar el lugar de la intervención

Localización del llamante

<TIP> Para ingresar la ubicación de quien llama, se puede crear la búsqueda de la dirección utilizando palabras clave de la dirección proporcionada, seguida del botón **<Tab>**. Por ejemplo, si la palabra clave es “Calle Victoria” seguida de **<Tab>**, Esto invocará una lista desplegable de las posibles direcciones como se muestra:

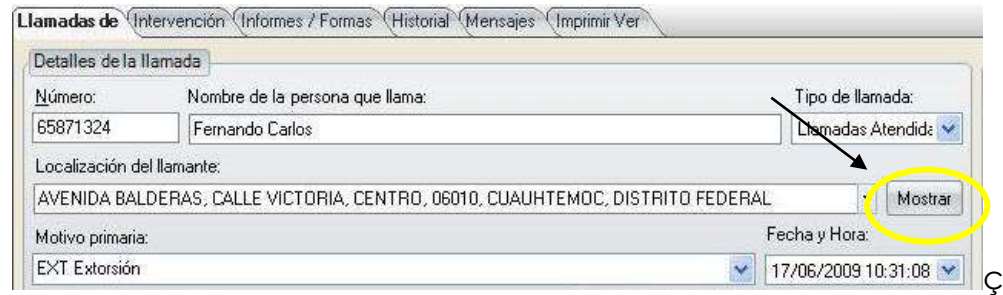
The screenshot shows the 'Llamadas de' application interface. The 'Localización del llamante' field is active, displaying a dropdown list of addresses. The first address is highlighted: 'AVENIDA BALDERAS, CALLE VICTORIA, CENTRO, 06010, CUAUHEMOC, DISTRITO FEDERAL'. Other visible addresses include 'CALLE GUADALUPE VICTORIA, CERRADA 4A GUADALUPE VICTORIA, AMPL MIGUEL HIDALGO, 142', 'CALLE CARLOS LAZO, CALLE GUADALUPE VICTORIA, AMPL MIGUEL HIDALGO, 14250, TLALPAN, DI', 'CALLE VICTORIA, REVILLAGIGEDO, CENTRO, 06010, CUAUHEMOC, DISTRITO FEDERAL', 'CALLE GENERAL VICTORIANO CEPEDA, DE LA MARINA, OBSERVATORIO, 11860, MIGUEL HIDALG', 'CALLE VICTORIA, JOSE CLEMENTE OROZCO, GUADALUPANA, 16629, XOCHIMILCO, DISTRITO FED', 'CALLE CUAUHEMOC, CALLE GUADALUPE VICTORIA, PUEBLO SANTA CRUZ MEYEHUALCO, 09700', and 'AVENIDA DE LOS PASTORES, CALLE HECTOR VICTORIA, LA NAVIDAD, 05210, CUAJIMALPA, DISTR'.

Imagen 43 Creación de Incidentes – Búsqueda de Dirección

Ingresar y validar el lugar de la intervención *(continúa...)*

Viendo la ubicación de quién llama en LIMA

Para ver la ubicación de la persona que llama, en el Mapa de la aplicación LIMA, el Operador de Llamada debe dar clic en el botón **Mostrar** que se encuentra del lado derecho del campo de ubicación de quien llama.



The screenshot shows the 'Detalles de la llamada' form in the LIMA application. The form includes fields for 'Número' (65871324), 'Nombre de la persona que llama' (Fernando Carlos), 'Tipo de llamada' (Llamadas Atendidas), 'Localización del llamante' (AVENIDA BALDERAS, CALLE VICTORIA, CENTRO, 06010, CUAUHTEMOC, DISTRITO FEDERAL), 'Motivo primaria' (EXT Extorsión), and 'Fecha y Hora' (17/06/2009 10:31:08). A yellow circle highlights the 'Mostrar' button located to the right of the 'Localización del llamante' field.

Imagen 44 Ubicación del Botón Mostrar

La ubicación del que llama, destellará en el mapa.

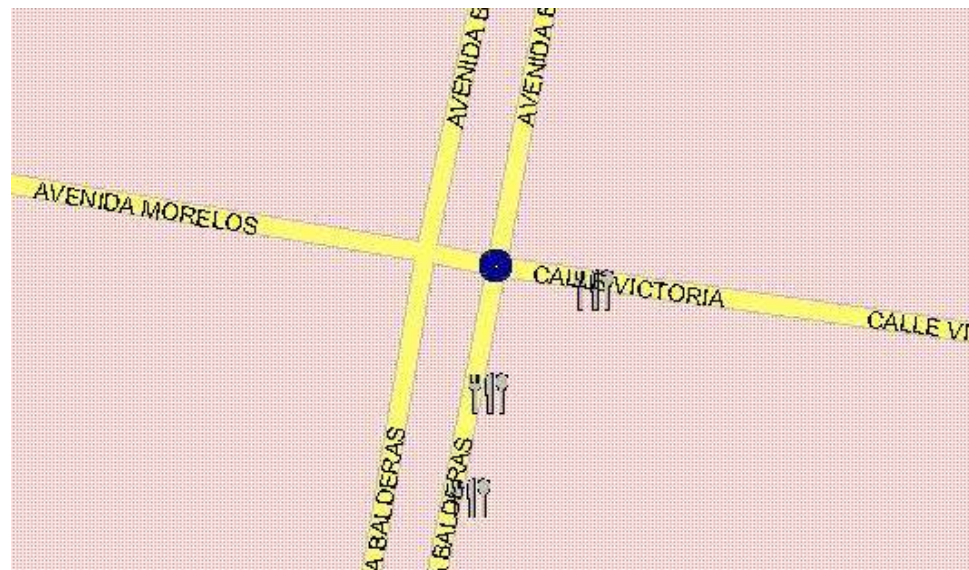


Imagen 45 Mostrando la ubicación en LIMA

Ingresar y validar el lugar de la intervención *(continúa...)*

Completar la ubicación del incidente

Existen 4 métodos para ingresar la ubicación de un incidente en el Formato de Creación de Incidentes:

1. Si la ubicación del incidente es la misma que la ubicación de quien realiza la llamada, se puede simplemente seleccionar la casilla **"Igual que la localización"**.

La imagen muestra una interfaz de usuario con una barra de navegación superior que incluye 'Llamadas de', 'Intervención', 'Informes / Formas', 'Historial', 'Mensajes' y 'Imprimir Ver'. El formulario principal, titulado 'Detalles de la llamada', contiene los siguientes campos: 'Número:' con el valor '65871324', 'Nombre de la persona que llama:' con el valor 'Fernando Carlos', y 'Tipo de llamada:' con un menú desplegable que muestra 'Llamadas Atendidas'. El campo 'Localización del llamante:' contiene el texto 'AVENIDA BALDERAS, CALLE VICTORIA, CENTRO, 06010, CUAUHTEMOC, DISTRITO FEDERAL' y un botón 'Mostrar'. El campo 'Motivo primaria:' tiene un menú desplegable con 'EXT Extorsión' y un botón 'Mostrar'. El campo 'Fecha y Hora:' muestra '17/06/2009 10:31:08'. El campo 'Localización de Incidente:' tiene un menú desplegable con la opción seleccionada 'Igual que la localización' (destacada con un círculo amarillo), y un botón 'Mostrar'. Una flecha roja con el número '1' apunta a la opción 'Igual que la localización'.

Imagen 46 Selección de la localización del incidente igual a la del llamante

2. Escribir manualmente la dirección en el campo **Localización de Incidentes**. Se puede diseñar una búsqueda de la dirección, escribiendo parte de la dirección seguida del botón <Tab>. Se desplegará una lista de posibles direcciones para elegir.
3. Dar clic en el botón **Mapa** ubicado cerca del campo **Localización de Incidente**, y utilice el mouse para elegir la aplicación del mapa de LIMA a fin de seleccionar la ubicación del incidente. La latitud y longitud se ingresarán automáticamente en el campo.

La imagen muestra la misma interfaz de usuario que la imagen 46. En esta captura, el campo 'Localización de Incidente:' contiene el texto '(19.4324520968088, -99.1486014371273)'. El botón 'Mapa' (destacado con un círculo amarillo) está visible al lado del campo. Una flecha roja con el número '3' apunta al botón 'Mapa'. En la parte inferior del formulario, se muestran los campos 'Latitud:' con el valor '19.4324520968088' y 'Longitud:' con el valor '-99.1486014371273'. A la derecha del formulario, hay un panel lateral con el título 'Todas las llamadas' y una lista que incluye 'Todas las llamadas', 'Incidente' y 'CH/090617/C'.

Imagen 47 Selección del Botón Mapa

Ingresar y validar el lugar de la intervención *(continúa...)*

Utilizar LIMA para ver en el mapa la dirección

Podrá ver la ubicación del incidente en el mapa de la aplicación LIMA a través de la misma con el botón **“Mostrar”**

4. Es posible ingresar la ubicación de la calle de salida y calle adjunta (**Adjoined** calle) o colindante. La mecánica es similar a la de ubicación manual ya que al ingresar las primeras letras de la calle, automáticamente el sistema desplegará una lista de posibles calles. Al llenar ambos campos aparecerá la localización del incidente.

The screenshot shows the 'Detalles de la llamada' form in the LIMA application. The form is divided into several sections. The top section contains fields for 'Número' (1234), 'Nombre de la persona que llama' (Mr Boon), and 'Tipo de llamada' (Llamadas Atendidas). Below this is the 'Localización del llamante' field with the address 'BLK 196, PAP BISHAN EAST EDUCATION CENTRE (BLK 196), SINGAPORE 570196' and a 'Mostrar' button. The next section is 'Motivo primaria' (AA Abastecimiento de agua) and 'Fecha y Hora' (16/06/2009 16:58:20). The 'Localización de Incidente' section has a checkbox 'Igual que la localización' and a text field '46 PAP QUEENSTOWN EDUCATION CENTRE (BLK 46-3), QUEENSTOWN, Singapore' with 'Manual' and 'Mostrar' buttons. Below this is the 'Buscar la salida' section with 'Calle' (Introduzca las palabras clave call) and 'Adjoined calle' (Seleccione adjoined cal) fields. The 'Latitud' (1.30003) and 'Longitud' (103.79775) fields are also visible. At the bottom, there are fields for 'Número alternativo' and 'Prioridad'.

Imagen 48 Buscar ubicación del incidente ingresando calles cercanas

Direcciones no válidas

ECHO aceptará únicamente direcciones que estén dadas de alta en el sistema. Al ingresar una dirección que no esté registrada, el campo se tornará color rojo indicando que existe un error. Si la dirección es incorrecta no se podrá publicar el incidente.

Definir el tipo de incidente en un árbol de propuestas, por su nombre, por palabras clave y por código corto

Definir el tipo de incidente

The screenshot shows the 'Llamadas de' interface with the 'Motivo primaria' dropdown menu open. The menu lists several incident types: EXT Extorsión, FAG Fuga de agua, FGA fuga de gas, FLA Fuga de agua, FRA Fraude, FTO Fuga de químicos o Tóxicos, IFE elecciones, and INC Incendio. The 'EXT Extorsión' option is highlighted. The interface also includes fields for 'Número', 'Nombre de la persona que llama', 'Tipo de llamada', 'Localización del llamante', 'Fecha y Hora', and 'Parada de autobús número'.

Seleccionar de una lista desplegable, el tipo de motivo primario que mejor describa el incidente en cuestión.

Imagen 49 Selección del Tipo de Incidente

Atribuir una prioridad al incidente

Cuando se escoge el tipo de incidente, el sistema atribuye una prioridad (importancia del incidente) estándar. Esta prioridad servirá al Despachador para dar un orden en las prioridades de intervención.

El Operador de Llamada puede cambiar la prioridad, analizando las informaciones recibidas. La prioridad va de 1 a 5 y la **1 es la más alta**.

The screenshot shows the 'Llamadas de' interface with the 'Motivo primaria' dropdown menu set to 'EXT Extorsión'. At the bottom, there is a 'Prioridad' section with buttons for 5, 4, 3, 2, and 1. The button for '4' is highlighted. The interface also includes fields for 'Número', 'Nombre de la persona que llama', 'Tipo de llamada', 'Localización del llamante', 'Fecha y Hora', 'Localización de Incidente', 'Buscar la salida', 'Calle', 'Introduzca las palabras clave', 'Adjoined calle', 'Seleccione adjoined calle', 'Latitud', 'Longitud', 'Especifique', 'Número de unidad', 'Parada de autobús número', 'Salida', 'Carretera marcador', 'Kilómetro marcado', and 'Número alternativo'.

Imagen 50 Cambio de prioridad del incidente

Definir el tipo de incidente en un árbol de propuestas, por su nombre, por palabras clave y por código corto (continúa...)

Especificar más información

Para una búsqueda más exacta del incidente es posible especificar más detalles dentro de una lista seleccionable de detalles, seleccionando el valor en el campo **Especifique** y colocando manualmente el detalle en el campo **es**.

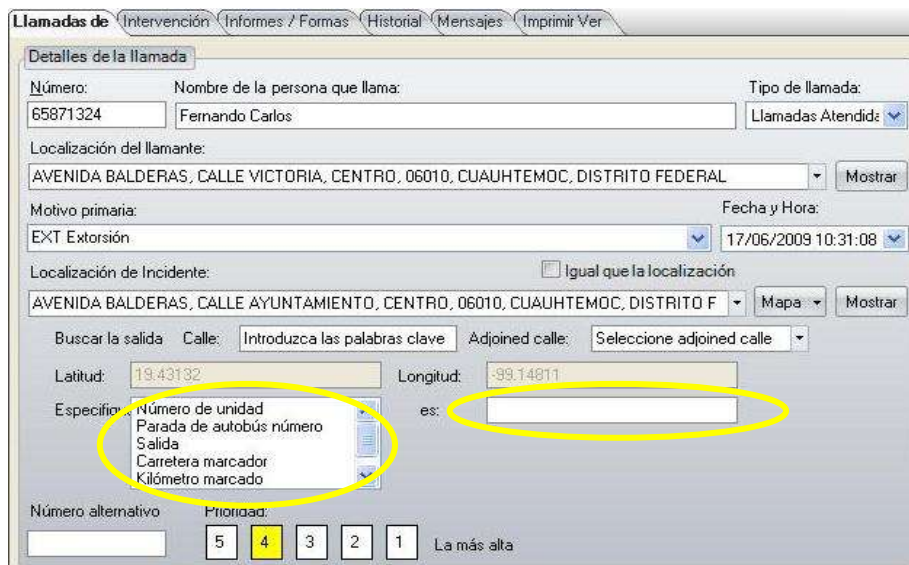


Imagen 51 Agregar más detalles de la ubicación del incidente

Definir el tipo de incidente en un árbol de propuestas, por su nombre, por palabras clave y por código corto (continúa...)

Agregar un número alternativo

Es posible agregar un número telefónico alternativo del llamante en el campo **Número alternativo** ubicado en el extremo inferior izquierdo de la pestaña Detalles de Llamada.

The screenshot shows a web application interface for call details. The main tab is 'Detalles de la llamada'. It includes the following fields and controls:

- Número:** 65871324
- Nombre de la persona que llama:** Fernando Carlos
- Tipo de llamada:** Llamadas Atendidas (dropdown)
- Localización del llamante:** AVENIDA BALDERAS, CALLE VICTORIA, CENTRO, 06010, CUAUHEMOC, DISTRITO FEDERAL (dropdown) with a 'Mostrar' button.
- Motivo primaria:** EXT Extorsión (dropdown)
- Fecha y Hora:** 17/06/2009 10:31:08 (dropdown)
- Localización de Incidente:** AVENIDA BALDERAS, CALLE AYUNTAMIENTO, CENTRO, 06010, CUAUHEMOC, DISTRITO F (dropdown) with a 'Mostrar' button. There is a checkbox 'Igual que la localización'.
- Buscar la salida:** Calle: Introduzca las palabras clave, Adjoined calle: Seleccione adjoined calle (dropdown).
- Latitud:** 19.43132, **Longitud:** -99.14811
- Especifique:** A dropdown menu with options: Número de unidad, Parada de autobús número, Salida, Carretera marcador, Kilómetro marcado.
- Número alternativo:** A text input field, highlighted with a yellow circle.
- Prioridad:** A set of buttons labeled 5, 4, 3, 2, 1. The '4' button is highlighted in yellow.
- La más alta:** A label next to the priority buttons.

Imagen 52 Ingreso de un número alternativo

Panel de Preguntas y Respuestas

Preguntas / respuestas

Las preguntas serán emitidas a los operadores para guiarlos en la toma de decisiones. Las diferentes preguntas realizadas son creadas por el responsable de la gestión de los datos operativos.

Imagen 53 Procesamiento de preguntas y respuestas

Añadir observaciones y comentarios

Añadir observaciones y comentarios

Si existe información adicional relacionada con la llamada que deba ser capturada, se deberá registrar la información en el campo **Comentarios** ubicado debajo de los campos **Número alternativo** y **Prioridad**

Imagen 54 Ingreso de Observaciones y Comentarios

<Nota> El orden secuencial de llenado de los campos del panel **Detalles de Llamada** no es impuesto, siempre y cuando se llenen los campos obligatorios: **tipo de incidente, prioridad y dirección**.

Enrutamiento de un incidente

Publicar y despachar el incidente

El Operador de Llamada debe publicar el incidente para que otros usuarios puedan modificarlo si es necesario. Después de que el Operador de Llamada despacha el incidente, será dirigido a la fila de espera de los despachadores que serán responsables de su tratamiento:

1. Dar clic en el botón publicar

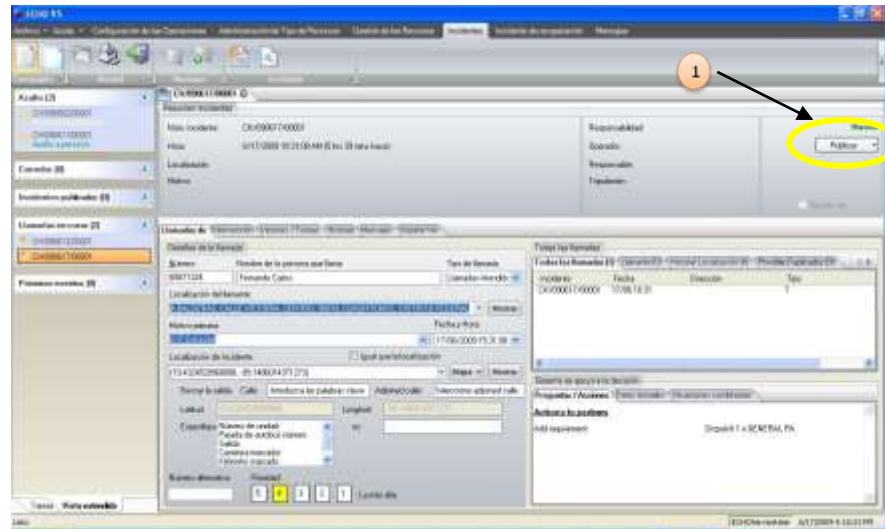


Imagen 55 Creación de Incidente – Publicar

<Nota> El enrutamiento (**publicar**) se puede hacer si el incidente no está completamente llenado, siempre y cuando se hayan llenado los campos obligatorios. El operador de llamada o despachador podrán completar más tarde la información faltante.

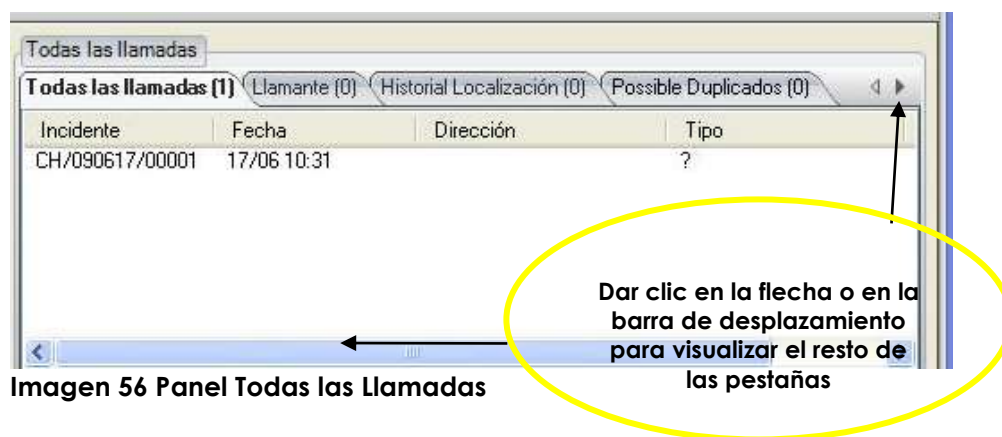
2. El botón publicar cambiará a despachar. Dar clic.

Tratamiento de las llamadas

Registro de llamadas

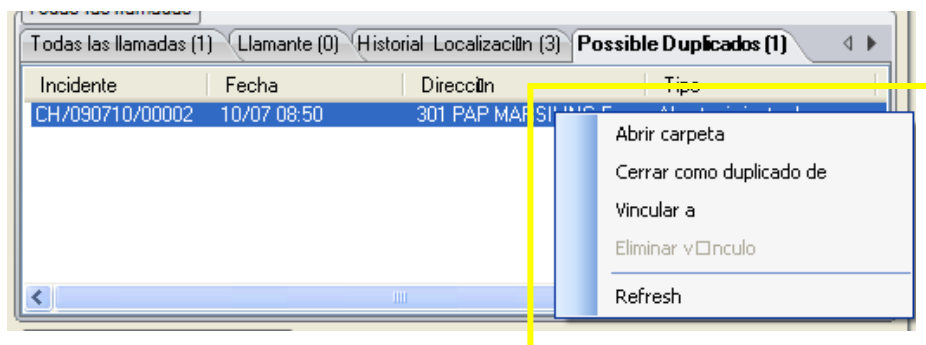
Dentro del panel **Todas las llamadas** se localizan las pestañas que contienen los incidentes vinculados con el incidente en el que se esté trabajando:

- Todas las llamadas
- Llamante
- Historial de localización
- Posibles Duplicados
- Ligado Hacia
- Ligado De



Menú clic derecho cuadro "Todas las llamadas"

En cualquier pestaña del cuadro **Todas las llamadas** es posible utilizar el menú del clic derecho para **abrir carpetas, cerrar como duplicado de, vincular, eliminar vínculo** y **actualizar la información** (refresh) del incidentes. Sólo estarán activos de acuerdo a la pestaña en la que se esté trabajando.



Tratamiento de las llamadas *(continúa...)*

Todas las llamadas

La pestaña **Todas las llamadas** presenta el resumen de todos los incidentes relacionados con el incidente que se esté trabajando. El resumen de cada incidente contiene el código, fecha, dirección y tipo de incidente.

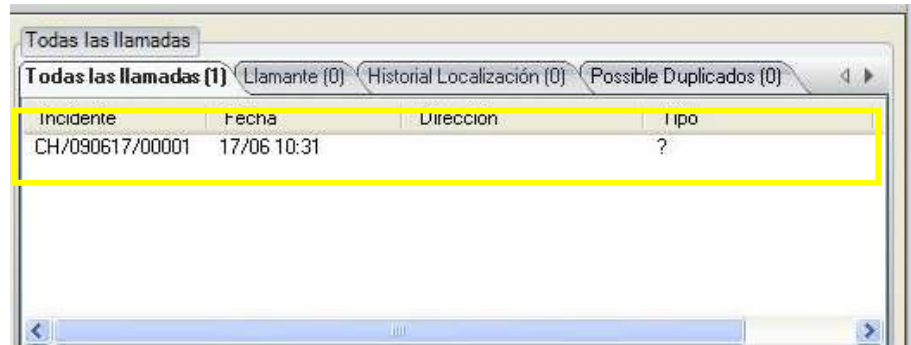


Imagen 58 Detalles del incidente en la pestaña Todas las Llamadas

Llamante

La pestaña **Llamante** presenta los detalles de los incidentes que contengan el mismo **nombre y/o el número del llamante** que el del incidente en el que se esté trabajando.

<NOTA> Es posible trabajar en diversos incidentes creados a la vez. Los mismos aparecerán como pestañas en la parte superior de la pantalla. Dar clic en la pestaña del incidente que se deseen revisar los detalles de llamadas.

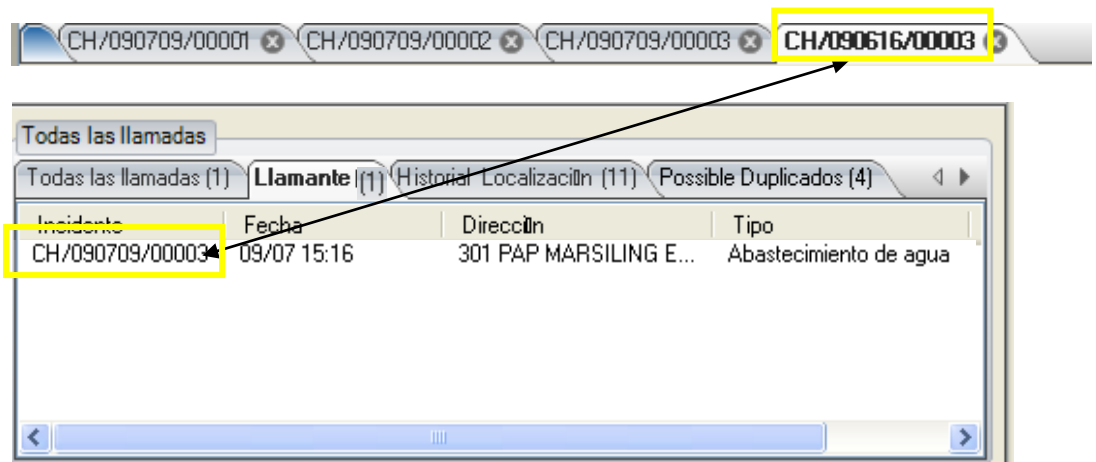


Imagen 59 Pestaña Llamante

Tratamiento de las llamadas *(continúa...)*

Historial de localización

Al seleccionar la pestaña **Historial de Localización** se podrán visualizar todos los incidentes que estén en **el mismo radio de distancia de la ubicación** que la del incidente en el que se esté trabajando.

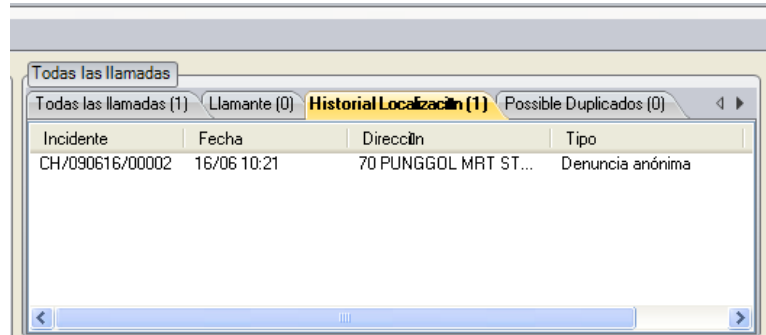


Imagen 60 Pestaña Historial de Localización

Llamadas duplicadas

Cuando una llamada es duplicada, el sistema alerta al Operador de Llamada que puede en ese caso asociar el nuevo incidente con el que ya está en el sistema.

<NOTA> Cuando hay un incidente duplicado encontrado por el sistema, el operador de llamada puede cerrar el incidente sin publicar o sin despachar. El incidente duplicado está indicado en la ventana "Posibles duplicados" en la sección "Todas las llamadas". Para cerrar el incidente duplicado sin publicar y sin despacharlo, hacer un clic derecho en el incidente de la lista y seleccionar "Cerrar duplicado de".

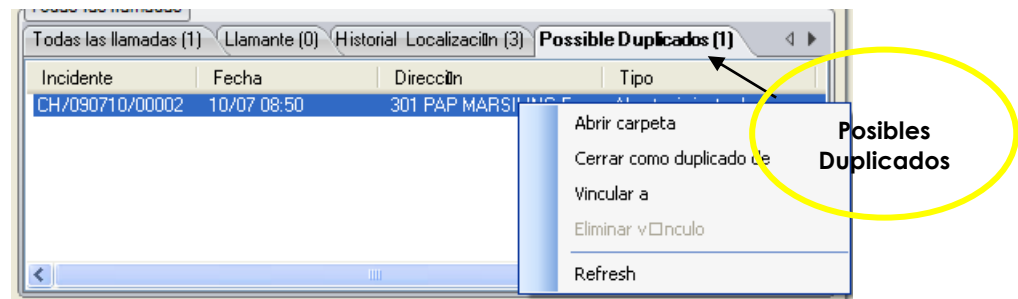


Imagen 61 Cerrar Incidente Como Duplicado de

Tratamiento de las llamadas *(continúa...)*

Ligado Hacia

Cuando una llamada se relacione con otro incidente aparecerá en la pestaña **Ligado Hacia**. Por ejemplo, aparecería un incidente de homicidio que el Operador vincule con otro incidente del robo a un banco.

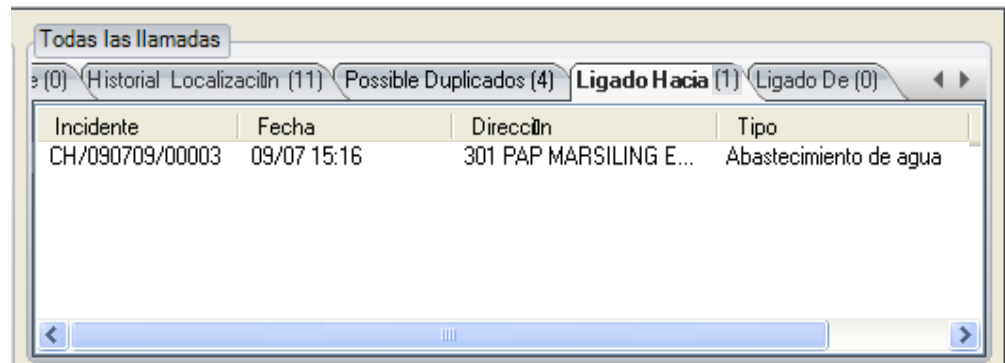


Imagen 62 Pestaña Ligado Hacia

Ligado De

A la inversa, cuando un incidente esté vinculado como origen de otro incidente, aparecerá en la pestaña **Ligado De**. Por ejemplo aparecería un robo a un banco que el Operador lo tenga vinculado a un homicidio.

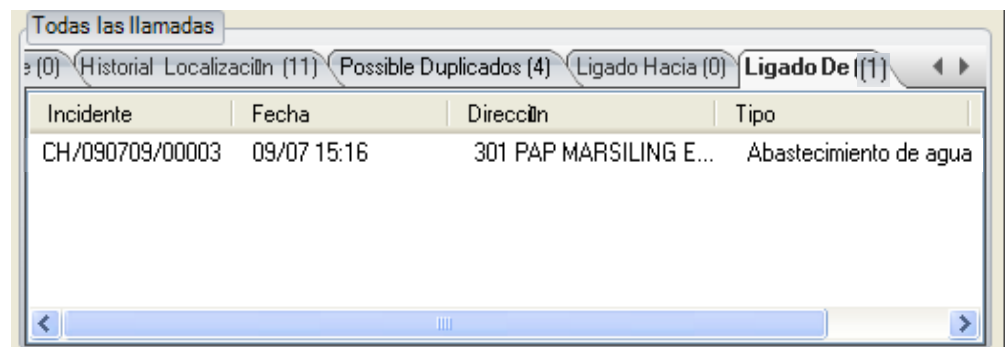


Imagen 63 Pestaña Ligado De

Uso de la cartografía LIMA

LIMA – Uso del Mapa

La pantalla inicial de LIMA se compone de lo siguiente:

1. Menú Principal
2. Herramientas de Visualización
3. Herramientas de Dibujo libre
4. Panel Vista Global – Mapa General
5. Panel de Información
6. Panel Lista de las capas
7. Panel Descripción
8. Panel de Cartografía

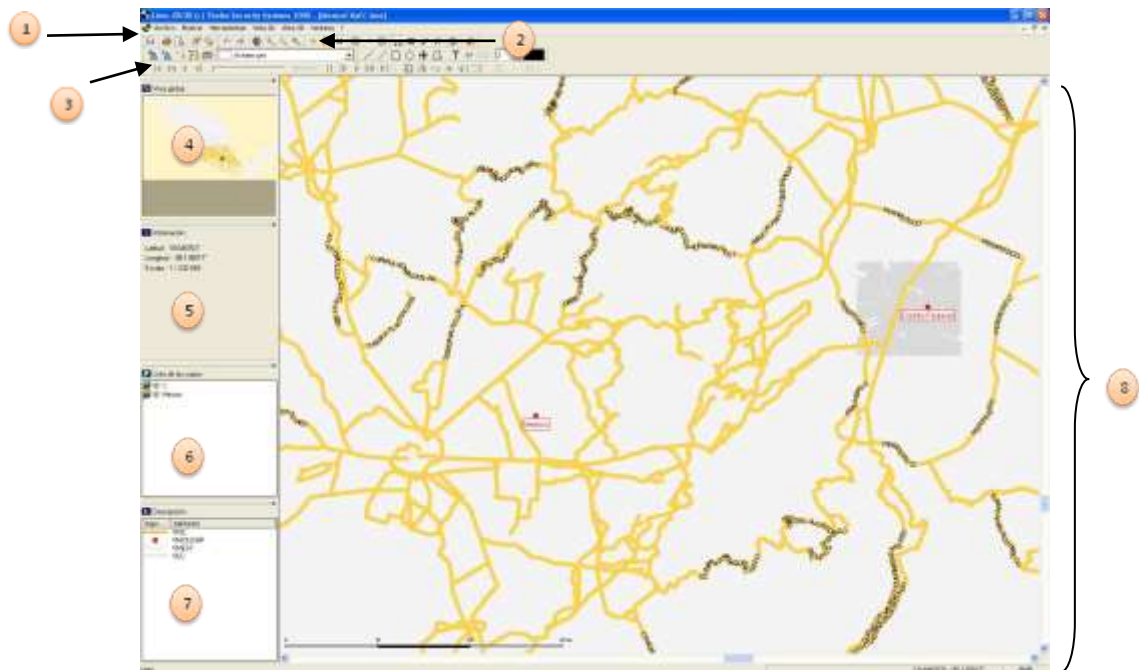


Imagen 64 Componentes de la pantalla LIMA

Mapa General

En la parte izquierda de la pantalla aparece el **Mapa General**, donde todo el mapa de la zona geográfica elegida se puede ver incluso si el mapa del área principal área se encuentra ampliada.

Ventana de Información

La **ventana de información** muestra la **latitud, longitud y escala** de la actual ubicación seleccionada por el cursor.



Imagen 65 Información de Latitud y Longitud

Uso de la cartografía LIMA (continúa...)

LIMA Herramientas de Visualización

- La barra de herramientas de **Visualización** permite al usuario cambiar las funciones de su cursor dando clic en los símbolos apropiados. Por ejemplo, al dar clic en el símbolo de la lupa esto cambiará la imagen del cursor por una lupa, y al dar clic puede acercar o alejar la imagen.

Sugerencia: Si el cursor del ratón se coloca por encima de cada uno de los símbolos aparecerá el nombre del botón.



Imagen 66 Barra de Herramientas de Visualización de LIMA

	Acerca la imagen.
	Aleja la imagen.
	Zoom dinámico. Acerca un área específica del mapa
	Al ubicar el cursor en un punto del mapa lo centra
	Arrastra el mapa para explorar diferentes lugares.
	Botón multimodo. Botón izquierdo del mouse: Para arrastrar y soltar el mapa. Botón derecho del mouse: Para seleccionar una zona del mapa y acercarla. Botón de desplazamiento: Para centrar el mapa.

Uso de la cartografía LIMA (continúa...)

Imprimir

La Barra de Herramientas permite efectuar de forma rápida funciones generales del sistema, por ejemplo, guardar e imprimir.

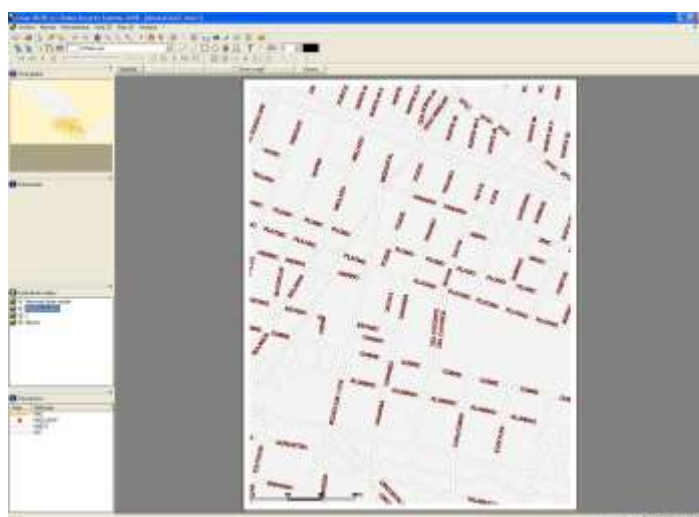


Imagen 67 Visualización previa a la impresión

Uso de la cartografía LIMA (continúa...)

Medir Distancia

Para medir la distancia entre dos puntos del mapa:

1.  Seleccionar el botón Medir las Distancias, éste se encuentra ubicado en el menú de la barra de herramientas.
2. Dar clic en el punto de inicio y destino.
3. Ajustar la línea según la ruta, dando clic y arrastrar el mouse en la ubicación apropiada.
4. La distancia aparecerá en metros.

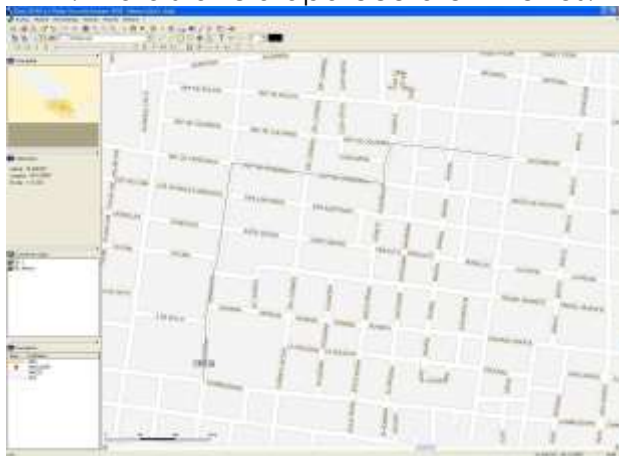


Imagen 68 Medición de Distancias

Medir Ángulos

El ángulo puede ser calculado entre dos puntos utilizando la función Medir el Ángulo que se encuentra en la Barra de Herramientas de Visualización o en el Menú Herramientas.

1.  Seleccione el botón para la medición del Ángulo desde la Barra de Herramientas de Visualización o del menú Herramientas.
2. De clic en el punto de inicio y arrastre el cursor al segundo punto.
3. En la pantalla aparecerán: el ángulo, la dirección y la distancia. Las medidas se mostrarán en metros.



Imagen 69 Medición de Ángulo

Uso de la cartografía LIMA (continúa...)

Cuadrícula y Escala

Las funciones Cuadrícula  y Escala  pueden activarse para mejorar la precisión en la latitud y longitud.

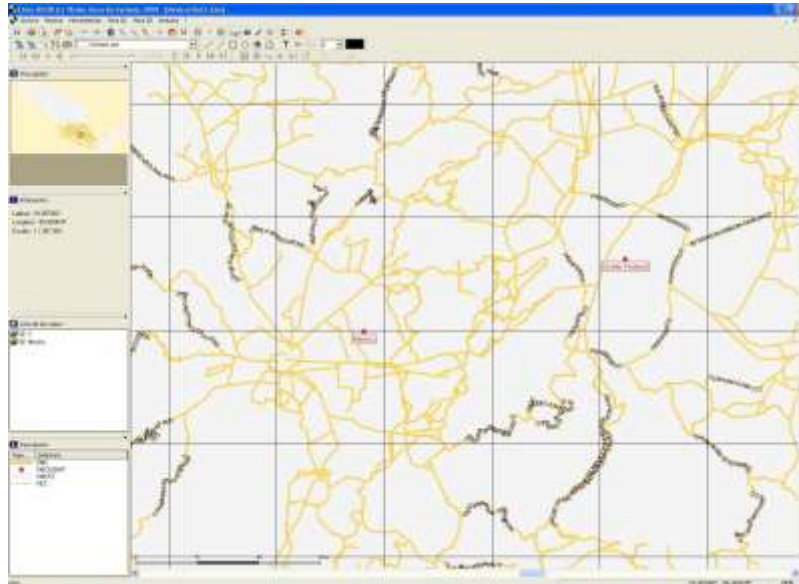


Imagen 70 Mapa con Cuadrícula y Escala

Agregar Objetos Operativos

La Barra de Herramientas Objetos del Usuario, facilita la creación y modificación de objetos y etiquetas.



Imagen 71 Barra de Herramientas Objetos del Usuario

Dibujo Libre sobre incidente (continúa...)

La barra de herramientas Dibujo Libre permite al usuario crear líneas, esquemas, imágenes y texto en el mapa, tal como se muestra a continuación:



Imagen 72 Barra de Herramientas Dibujo Libre

Mensajería

Mensajes

El Operador de Llamadas puede utilizar la **Mensajería** para enviar y recibir mensajes electrónicos entre sus compañeros.

Existen dos formas de acceso a la Mensajería:

1. Dando clic en la pestaña **Mensajes** del panel **Detalles de Llamada**. (Imagen 65)
2. Dando clic en la pestaña **Mensajes** del menú principal de ECHO. (Imagen 66)

Pestaña Mensajes del Panel Detalles de Llamada

Si se elige entrar a la Mensajería mediante la pestaña **Mensajes** del panel **Detalles de Llamada**, automáticamente desplegará dentro del panel una nueva plantilla de mensaje con el número de incidente en el que se esté trabajando y el campo seleccionable un tipo de mensaje como:

- **Standar Incident**, indica que el mensaje refiere a un incidente.
- **Report Message**, indica que el mensaje es un reporte, etc.

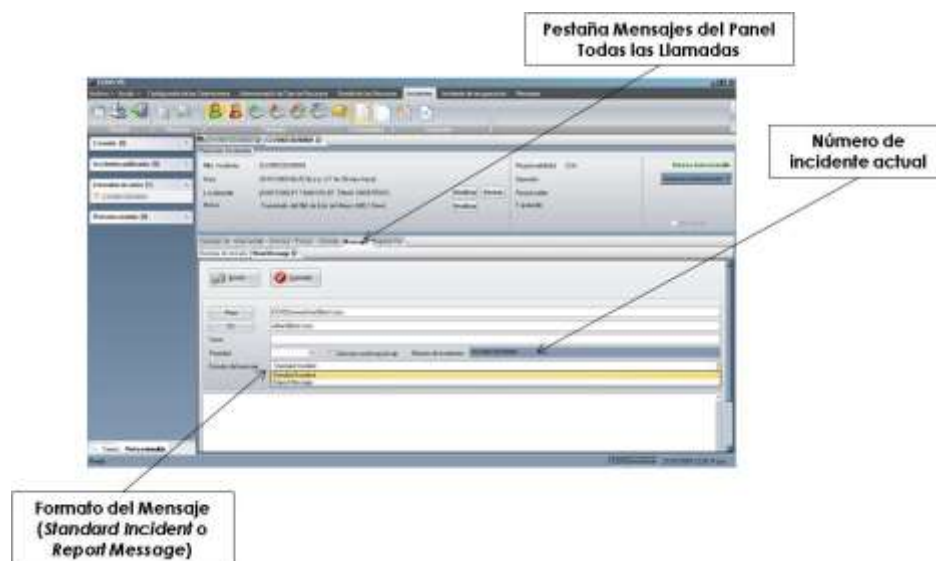


Imagen 73 Acceso a Mensajes mediante el Panel Todas las Llamadas

Para conocer el llenado del mensaje referirse a la sección **Crear un nuevo mensaje**.

Mensajería *(continúa...)*

Pestaña Mensajes

Al dar clic en la pestaña **Mensajes** se mostrarán en la pantalla los siguientes elementos:

1. Panel **Vista extendida** que contiene los botones: Bandeja de entrada, Elementos enviados y Contactos.
2. Panel **Bandeja de entrada** que contiene
 - a. Botones: Nuevo, Responder, Responder a todos, Adelante y Recibir;
 - b. Sección de lista de correos, ordenado por Desde, Tema, De fecha, Mensajes estrellas y Números de incidentes
3. **Vista previa del mensaje** seleccionado.

Pestañas de Mensajes

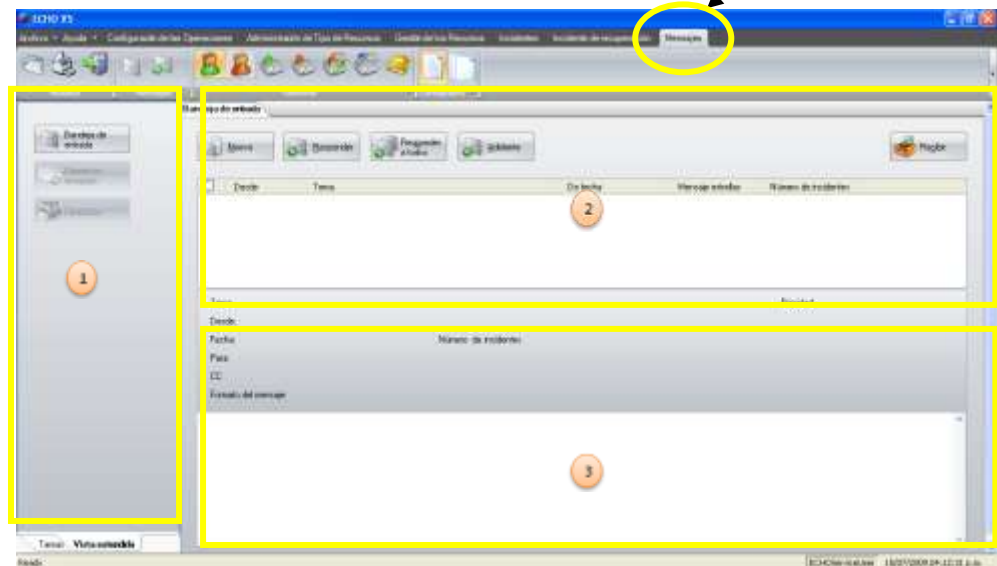


Imagen 74 Pantalla de la Pestaña Mensajes

Mensajería *(continúa...)*

Panel Vista Extendida

El panel **Vista extendida** contiene las opciones de visualización de pantallas según los siguientes botones:

 Bandeja de entrada	Bandeja de entrada. Al dar clic en este botón se desplegará en la pantalla la lista de correos electrónicos recibidos y la vista previa del mensaje.
 Elementos enviados	Elementos enviados. Al dar clic en este botón se mostrará la lista de correos electrónicos enviados y la vista previa del mensaje.
 Contactos	Contactos. Este ícono mostrará la lista de nombres y correos electrónicos que el Operador haya guardado en esta sección.

Panel Bandeja de Entrada

Este panel de **Bandeja de Entrada** contiene los botones principales para el envío de mensajes electrónicos:

 Nuevo	Nuevo. Desplegará la plantilla para crear un nuevo mensaje.
 Responder	Responder. Abrirá la plantilla de mensaje para responder a un mensaje recibido.
 Responder a todos	Responder a todos. Este ícono mostrará la lista de nombres y correos electrónicos que el Operador haya guardado en esta sección.
 Adelante	Adelante. Al dar clic en este botón se reenviará el mensaje.
 Recibir	Recibir. Este botón se utiliza para actualizar la lista de mensajes recibidos.

Mensajería *(continúa...)*

Vista previa del mensaje

Para tener una vista previa de los mensajes es necesario dar un clic izquierdo sobre el mensaje deseado en el panel de Bandeja de entrada.

Esto ofrecerá una vista rápida de los mensajes antes de abrirlos.

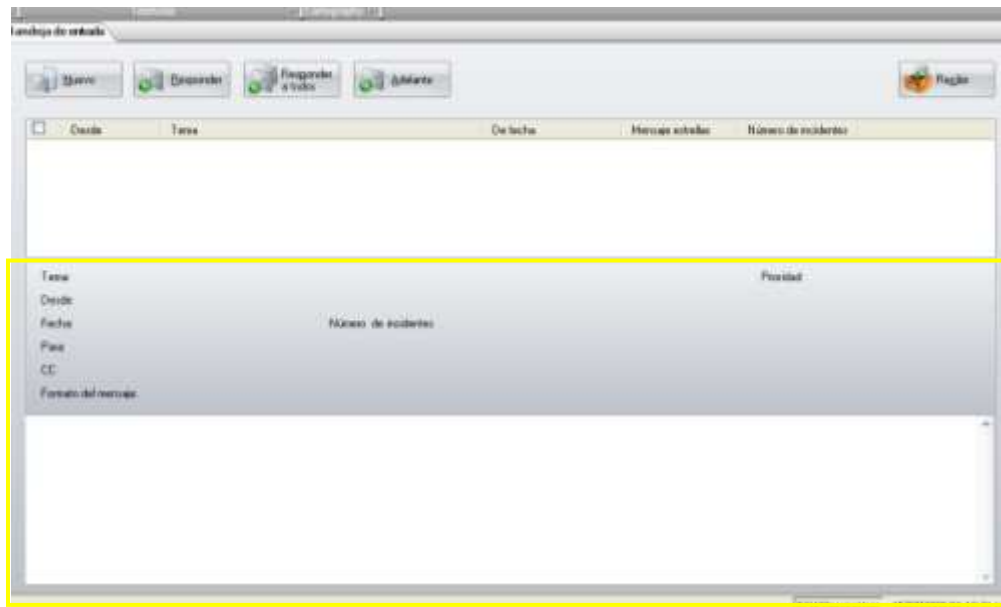


Imagen 75 Vista Previa de los Mensajes

Crear un nuevo mensaje *(Continúa...)*

Para crear un Nuevo mensaje de clic en el botón **Nuevo** como se muestra en la siguiente imagen:



Imagen 76 Botón Nuevo para crear un nuevo mensaje

Mensajería *(continúa...)*

Crear un nuevo mensaje

Una vez que se ha dado clic en el botón **Nuevo** aparecerá la pantalla para la creación del mensaje.

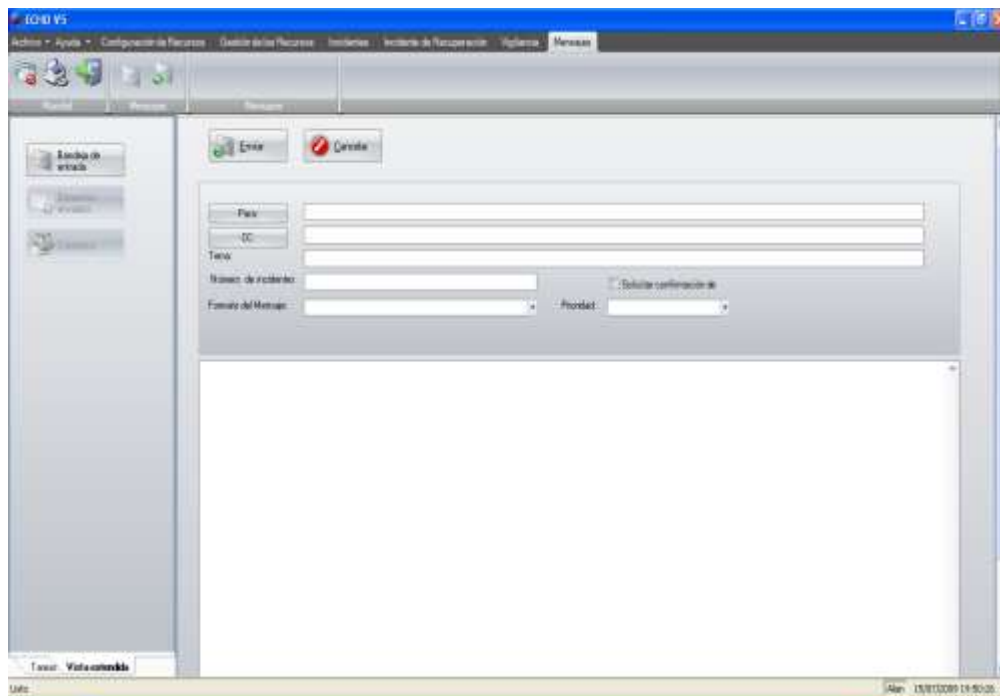


Imagen 77 Pantalla Creación del Mensaje

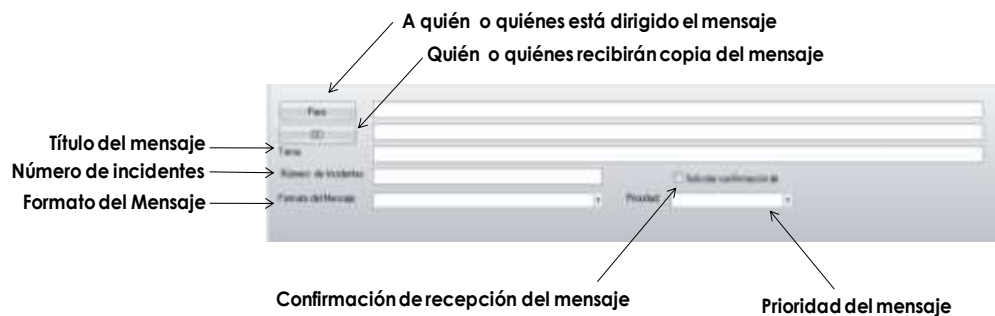


Imagen 78 Campos a llenar al enviar un nuevo mensaje

Mensajería *(continúa...)*

Seleccionar a los receptores del mensaje

Al dar clic en el botón **Para** del mensaje, traerá la ventana de **Address Book** o Directorio.

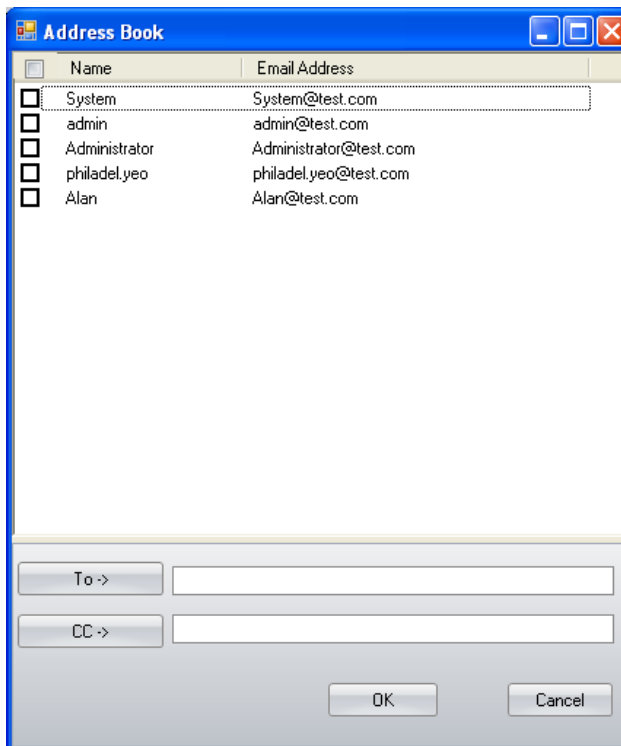


Imagen 79 Ventana Address Book o Directorio

Para seleccionar a quienes recibirán el mensaje:

1. Seleccionar uno o más nombres del directorio a quienes se desee enviar el mensaje.
2. De clic en la opción **To (Para)** o **CC (Copia)** y seleccione los nombres faltantes a enviar el mensaje.
3. De clic en **Cancel** para cancelar los receptores del mensaje seleccionados o de clic en el botón **OK** una vez que tenga los nombres.

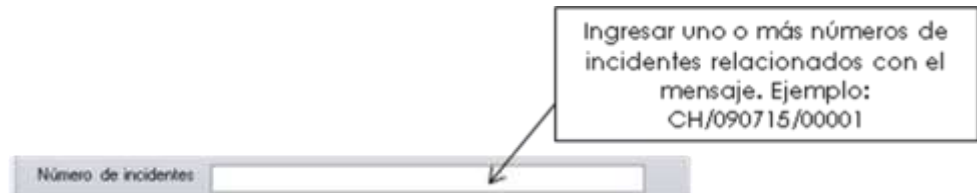
Esto cerrará la ventana de **Adress Book** o Directorio y aparecerá nuevamente la plantilla de nuevo mensaje.

<Tip> También es posible escribir manualmente la dirección electrónica en el campo **Para** de la plantilla de nuevo mensaje.

Mensajería *(continúa...)*

Número de incidentes relacionados con el mensaje

Para dejar referencia del número del incidente o incidentes que estén relacionados con el mensaje, se utilizará el campo **Número de Incidentes**.

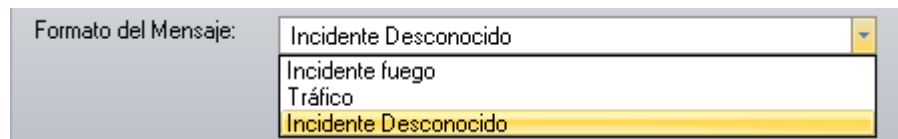


The image shows a text input field labeled 'Número de incidentes'. A callout box points to the field with the text: 'Ingresar uno o más números de incidentes relacionados con el mensaje. Ejemplo: CH/090715/00001'.

Imagen 80 Campo Número de Incidentes

Formato del mensaje

El campo **Formato del Mensaje** contiene una lista seleccionable de los tipos de incidentes a los que se refiere el mensaje. Seleccionar la opción que más se relacione con el mensaje.



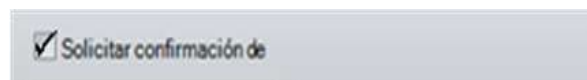
The image shows a dropdown menu labeled 'Formato del Mensaje'. The menu is open, showing the following options: 'Incidente Desconocido', 'Incidente fuego', 'Tráfico', and 'Incidente Desconocido' (highlighted in yellow).

Imagen 81 Campo Formato del Mensaje

Solicitar confirmación de recepción del mensaje

Es posible saber si el receptor recibió el mensaje, es necesario activar la casilla **Solicitar confirmación de**.

Una vez que el receptor reciba el mensaje llegará un correo al Operador que envió el mensaje confirmando su recepción.



The image shows a checkbox labeled 'Solicitar confirmación de' which is checked.

Imagen 82 Casilla Solicitar confirmación de

Mensajería *(continúa...)*

Prioridad del Mensaje

En el campo **Prioridad** se puede elegir de la lista desplegable la prioridad del mensaje como **Alto**, **Normal** o **Bajo** según sea el caso.

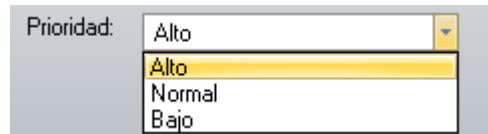


Imagen 83 Campo Prioridad

Escribir el Mensaje

Puede escribir su mensaje en el área de texto que se indica en la imagen que aparece a continuación:



Imagen 84 Área de texto del mensaje

Enviar el mensaje

Una vez que esté listo el mensaje dar clic en el botón **Enviar**. Para cancelar en el envío del mensaje dar clic en el botón **Cancelar**, aparecerá un mensaje que pregunta si realmente desea descartar el mensaje. De clic en la opción **Yes** para confirmar.



Imagen 85 Botones Enviar y Cancelar Mensaje

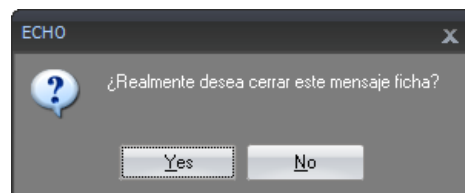


Imagen 86 Mensaje de Cancelación de Correo

Mensajería (continúa...)

Recibir Mensajes

La recuperación de mensajes recibidos se inicia al hacer clic en el botón **Recibir**. Esta función es para forzar la llegada inmediata de los mensajes a la Bandeja de Entrada.

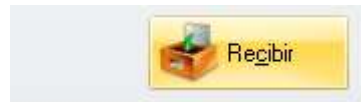


Imagen 87 Botón Recibir

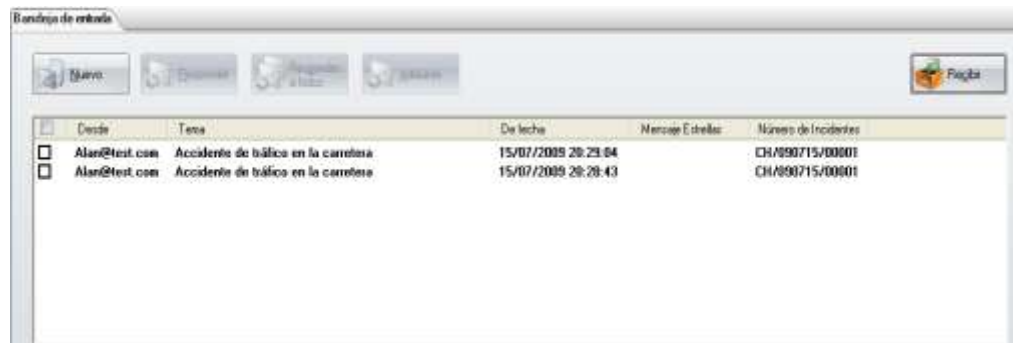


Imagen 88 Bandeja de entrada con nuevos mensajes recibidos

En la imagen superior, la bandeja de entrada tiene los mensajes recibidos, los nuevos aparecen en negritas. Al dar clic en cualquiera de ellos te permitirá visualizarlos en el **Panel de Vista Previa**:

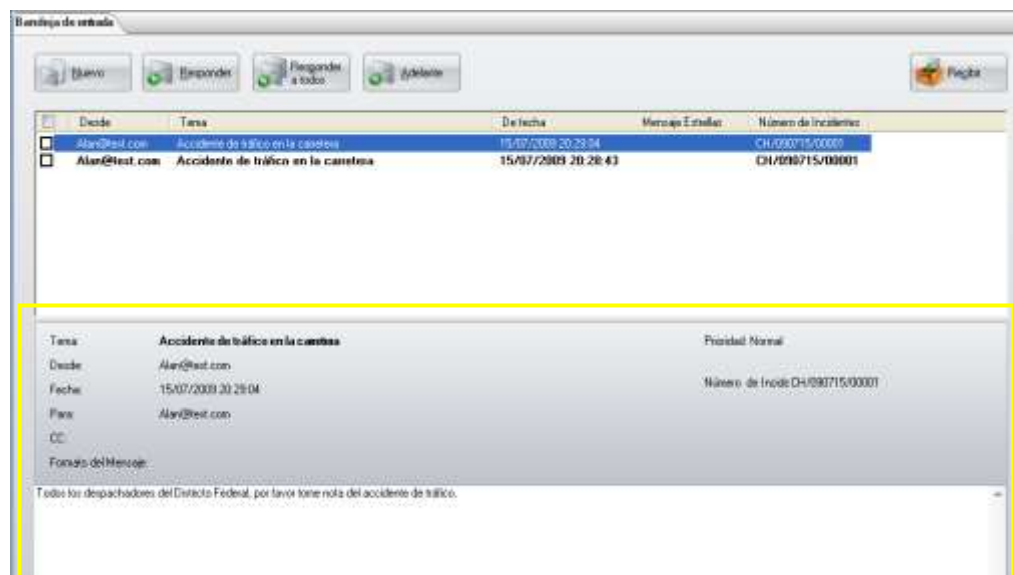


Imagen 89 Leer mensajes recibidos

Mensajería *(continúa...)*

Responder Mensajes

Es posible responder únicamente a la persona que envió el mensaje o responder a todos los que recibieron el mensaje (incluyendo los que están copiados) o simplemente reenviar el mensaje a otra persona. Para responder el mensaje a la persona que lo envió dar clic en el botón **Responder**.



Imagen 90 Botón Responder

Una plantilla de **Nuevo Mensaje** se creará con la dirección electrónica de la persona que envió el mensaje en el campo **Para**. El **Tema** del mensaje continuará siendo el del mensaje anterior.

A screenshot of an email composition window. The 'Para' field is filled with 'Alan@test.com'. The 'CC' field is empty. The 'Tema' field contains 'Re: Accidente de tráfico en la carretera'. Below these fields are input boxes for 'Número de incidentes' and 'Formato del Mensaje', and a 'Prioridad' dropdown menu. A checkbox labeled 'Solicitar confirmación de' is also present. The email body shows a header with 'From: Alan@test.com', 'Date: 15/07/2009 20:29:04', 'To: Alan@test.com', and 'CC:'. The body text reads: 'Todos los despachadores del Distrito Federal, por favor tomen nota del accidente de tráfico.'

Imagen 91 Plantilla de respuesta a un mensaje

Responder a todos

La función **Responder a todos** es similar a la de Responder, salvo que en el campo **Para** aparecerán todas las direcciones electrónicas de aquellos que recibieron el mensaje original, incluyendo los que están en copia.

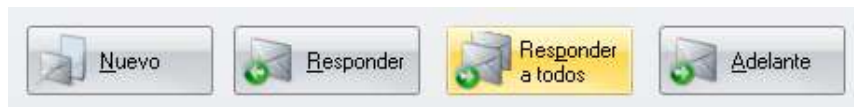


Imagen 92 Botón Responder a todos

Mensajería *(continúa...)*

Reenviar un mensaje con el botón Adelante

Para reenviar un mensaje a otro usuario dar clic en el botón **Adelante**. Esto abrirá una nueva plantilla de mensaje con el contenido del mismo pero sin dirección electrónica en el campo **Para** ni el campo **CC**.



Imagen 93 Botón Adelante

Para ingresar la dirección electrónica de la persona a quien se desea enviar el mensaje utilice la misma forma que una plantilla de nuevo mensaje, utilizar el **Address Book** (directorio) para seleccionarla, de clic en el botón **Para** o ingrésela manualmente.

Elementos enviados

Es posible reenviar el mensaje a una o más personas según se requiera.

Contactos

Para visualizar los mensajes que se han enviado, dar clic en la opción **Elementos enviados**, se desplegará una lista de los mensajes enviados tal como se muestran en la Bandeja de entrada.

Para visualizar los contactos existentes en el **Address Book** o Directorio, de clic en el botón **Contactos**.

Crear Listas de Distribución

Es posible crear **Listas de Distribución** o **Grupos de Contactos** para facilitar el envío a varios destinatarios que pertenezcan a un grupo en común.

Notas del Participante y Reflexiones:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Anexo I.

Índice de Imágenes.

Panorama general

Introducción En este anexo se enlistan las diferentes pantallas que utilizan los sistemas ECHO y LIMA durante la creación y ubicación de un incidente.

En este capítulo En este anexo se indica la ubicación exacta de cada imagen dentro de este manual.

<i>Imagen 1 Coordinación Fuerzas de Seguridad</i>	<i>- 8 -</i>
<i>Imagen 2 Diagrama General del SMSC4i4</i>	<i>- 9 -</i>
<i>Imagen 3 Cámaras de Video Vigilancia</i>	<i>- 9 -</i>
<i>Imagen 4 Mapas de la Aplicación Lima</i>	<i>- 10 -</i>
<i>Imagen 5 Ejemplo Gestión de Medios en ECHO</i>	<i>- 10 -</i>
<i>Imagen 6 C4i, Estructura Funcional</i>	<i>- 11 -</i>
<i>Imagen 7 C2, Estructura Funcional</i>	<i>- 12 -</i>
<i>Imagen 8 C2M, Estructura Funcional</i>	<i>- 13 -</i>
<i>Imagen 9 Pantalla desplegada al arrancar los servicios de ECHO</i>	<i>- 15 -</i>
<i>Imagen 10 Pantalla Principal Sub Sistema Lima</i>	<i>- 17 -</i>
<i>Imagen 11 Pantalla de Vista Múltiple del Sub Sistema ILEX</i>	<i>- 18 -</i>
<i>Imagen 12 Iniciando los servicios del Servidor de ECHO</i>	<i>- 19 -</i>
<i>Imagen 13 Pantalla desplegada al arrancar los servicios de ECHO</i>	<i>- 20 -</i>
<i>Imagen 14 Ventana Service Launcher o Iniciador de Servicios</i>	<i>- 21 -</i>
<i>Imagen 15 Iniciar todos los servicios</i>	<i>- 22 -</i>
<i>Imagen 16 Estructura de la Central de Llamadas (C2)</i>	<i>- 24 -</i>
<i>Imagen 17 Estación de Trabajo del Operador de Llamadas</i>	<i>- 25 -</i>
<i>Imagen 18 Supervisor de Operador de Llamada</i>	<i>- 26 -</i>
<i>Imagen 19 Procesamiento de Datos en el sistema</i>	<i>- 27 -</i>
<i>Imagen 20 Estructura de la central de llamadas del C4i</i>	<i>- 28 -</i>
<i>Imagen 21 Sala de Recepción de Llamadas (Ejemplo Ilustrativo)</i>	<i>- 35 -</i>
<i>Imagen 22 Estación de Trabajo del Operador de Llamadas</i>	<i>- 35 -</i>
<i>Imagen 23 Sistemas que utilizará el Operador de Llamadas</i>	<i>- 36 -</i>
<i>Imagen 24 Telefonía</i>	<i>- 37 -</i>
<i>Imagen 25 Diagrama Manejo de Comunicaciones ICC's</i>	<i>- 38 -</i>
<i>Imagen 26 Esquema de toma de incidente</i>	<i>43</i>
<i>Imagen 27 ECHO Aplicación de Lanzamiento</i>	<i>44</i>
<i>Imagen 28 Pantalla de Acceso de ECHO</i>	<i>45</i>
<i>Imagen 29 Pantalla inicial ECHO</i>	<i>45</i>
<i>Imagen 30 LIMA - mapa de la Ciudad de México</i>	<i>46</i>
<i>Imagen 31 Pestañas de ECHO</i>	<i>47</i>
<i>Imagen 32 Pestaña de Administración de Incidentes</i>	<i>48</i>

Imagen 33 Pestaña de Tareas con una alarma activada	49
Imagen 34 Pantalla Inicial ECHO – Pestaña Incidentes	50
Imagen 35 Íconos Nuevo Incidente	53
Imagen 36 Pantalla creación de un incidente	53
Imagen 37 Panel Resumen Incidentes	54
Imagen 38 Panel Detalles de la Llamada	54
Imagen 39 Panel Detalles de la Llamada	55
Imagen 40 Pestaña Llamadas de del panel Detalles de Llamadas	56
Imagen 41 Captura del número y nombre de la persona que llama	57
Imagen 42 Selección de fecha y hora	58
Imagen 43 Creación de Incidentes – Búsqueda de Dirección	59
Imagen 44 Ubicación del Botón Mostrar	60
Imagen 45 Mostrando la ubicación en LIMA	60
Imagen 46 Selección de la localización del incidente igual a la del llamante	61
Imagen 47 Selección del Botón Mapa	61
Imagen 48 Buscar ubicación del incidente ingresando calles cercanas	62
Imagen 49 Selección del Tipo de Incidente	63
Imagen 50 Cambio de prioridad del incidente	63
Imagen 51 Agregar más detalles de la ubicación del incidente	64
Imagen 52 Ingreso de un número alternativo	65
Imagen 53 Ingreso de Observaciones y Comentarios	66
Imagen 54 Procesamiento de preguntas y respuestas	66
Imagen 55 Creación de Incidente – Publicar	67
Imagen 56 Panel Todas las Llamadas	68
Imagen 57 Menú del Clic Derecho del Panel Todas las Llamadas	68
Imagen 58 Detalles del incidente en la pestaña Todas las Llamadas	69
Imagen 59 Pestaña Llamante	69
Imagen 60 Pestaña Historial de Localización	70
Imagen 61 Cerrar Incidente Como Duplicado de	70
Imagen 62 Pestaña Ligado Hacia	71
Imagen 63 Pestaña Ligado De	71
Imagen 64 Componentes de la pantalla LIMA	72
Imagen 65 Información de Latitud y Longitud	72
Imagen 66 Barra de Herramientas de Visualización de LIMA	73
Imagen 67 Visualización previa a la impresión	74
Imagen 68 Medición de Distancias	75
Imagen 69 Medición de Ángulo	75
Imagen 70 Mapa con Cuadrícula y Escala	76
Imagen 71 Barra de Herramientas Objetos del Usuario	76
Imagen 72 Barra de Herramientas Dibujo Libre	76
Imagen 73 Acceso a Mensajes mediante el Panel Todas las Llamadas	77
Imagen 74 Pantalla de la Pestaña Mensajes	78
Imagen 75 Vista Previa de los Mensajes	80
Imagen 76 Botón Nuevo para crear un nuevo mensaje	80
Imagen 77 Pantalla Creación del Mensaje	81
Imagen 78 Campos a llenar al enviar un nuevo mensaje	81
Imagen 79 Ventana Address Book o Directorio	82
Imagen 80 Campo Número de Incidentes	83
Imagen 81 Campo Formato del Mensaje	83
Imagen 82 Casilla Solicitar confirmación de	83

Imagen 83 Campo Prioridad	84
Imagen 84 Área de texto del mensaje	84
Imagen 85 Botones Enviar y Canelar Mensaje	84
Imagen 86 Mensaje de Cancelación de Correo	84
Imagen 87 Botón Recibir	85
Imagen 88 Bandeja de entrada con nuevos mensajes recibidos	85
Imagen 89 Leer mensajes recibidos	85
Imagen 90 Botón Responder	86
Imagen 91 Plantilla de respuesta a un mensaje	86
Imagen 92 Botón Responder a todos	86
Imagen 93 Botón Adelante	87

Bibliografía

Autor (es)	Documento
TSA (Thales Software Asia)	Echo User Guide V0.8
TSA (Thales Software Asia)	Lima User Guide. V0.4
Cybertech	Manual de Usuario. V5.0
TSS (Thales Security Systems)	SSS (Especificación del Sistema Segmento) # 47139873-305-rev 1 Fase 1 Proyecto Bicentenario Ciudad Segura.
TSS (Thales Security Systems)	CONOPS. (Conceptos de Operación) V1.5
ARALIA Systems LTD	User Manual ILEX V2.2
ARALIA Systems LTD	User Manual ASTER V2.2
FEDETEC	Manual de Operador ICCS. V5.0 – Ed 1

Glosario

Término	Descripción
ACD:	Distribución Automática de Llamadas
ANPR:	Reconocimiento Automático de Números de Placas
AVL:	Ubicación Automática de Vehículos
C2:	Centro de Comando y Control
C2M:	Centro Móvil de Comando y Control
C4I:	Mando Computarizado, Control, Comunicaciones, Inteligencia
CAD:	Despacho Asistido por Computadora
CATV:	Televisión con Antena Colectiva
CCTV:	Circuito Cerrado de Televisión
CONOPS:	Concepto de Operación
GIS:	Sistema de Información Geográfica
ICCS:	Sistema de Control de Comunicaciones Integrado
IT:	Tecnología de la Información
LAN:	Red de Área Local
NOC:	Centro Operacional de Red
PABX:	Central Privada de Conmutación Automática
PTZ:	Cazo/Inclinación/Zoom
SMSC4I4:	Mando Computarizado de Sensores Multidisciplinarios del Sistema, Control, Comunicaciones, Inteligencia, Investigación, Información e Integración
SOC:	Centro Operacional de Seguridad
SOP:	Procedimiento Operacional Estándar
STV:	Sistema de Tecnología de Vigilancia por Video
WAN:	Red de Área Amplía