

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Acciones Propuestas	Área Responsable	Fecha Término	Resultados Esperados
1	Diseñar e implementar mecanismos e instrumentos de coordinación interinstitucional	Establecer convenios de colaboración con el NE911 que detallen los criterios para la transferencia de llamadas y alcances de la atención de cada servicio. Implementar convenios de coordinación con las instancias locales que reciben los casos canalizados por el PE, donde se especifiquen los procesos y vías de comunicación, así como las atribuciones, límites y responsabilidades de cada una.	Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana Dirección General Jurídica	mar-21	Aumentar la seguridad de recibir llamadas conforme a los objetivos del PE. Mejorar la calidad y eficacia del servicio durante la vinculación de los casos hacia instancias externas.
2	Configurar protocolos de atención detallados para la operación del PE	Diseñar e implementar protocolos que guíen la intervención del PE desde la recepción, distribución, contestación, procesamiento, transferencia, documentación y seguimiento de las llamadas, así como el despacho y atención de la unidad de rescate y el manejo de las llamadas no convencionales.	Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana	ago-21	Garantizar la calidad, suficiencia y resultados del servicio de atención telefónica, unidad de rescate y seguimiento.
3	Construir guiones de comunicación para las operadoras del PE	Diseñar e implementar guiones de comunicación que incluyan los diálogos previstos durante cada llamada y distingan entre tipos de atención.	Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana	ago-21	Estandarizar la comunicación para aumentar la pertinencia y calidad del servicio.
4	Definir una agenda de capacitación continua del personal del PE en conocimientos, habilidades y calidad en el servicio	De acuerdo con los tipos de atención, definir capacitaciones del personal para aumentar sus capacidades. Realizar capacitaciones al personal del PE para interiorizar los protocolos de atención que construya el PE.	Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana	abr-21	Aumentar las capacidades del personal del PE para entregar el servicio más acertado según los casos que reciben.
5	Desarrollar mecanismos de manejo del estrés para el personal del PE	Definir estrategias permanentes para cuidar la salud mental del personal del PE que incluyan terapias grupales e individuales, capacitaciones y espacios físicos para liberar cargas emocionales de manera segura (Cuadro 2).	Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana	abr-21	Proteger la integridad mental y física del personal del PE para mantener su mejor desempeño.
6	Medir el desempeño del PE conforme indicadores de disponibilidad, eficiencia y calidad del servicio	Adaptar y seleccionar indicadores para medir la disponibilidad, eficiencia y calidad del servicio (ver Tabla 3) Diseñar mecanismos para monitorear su avance. Definir metas y plazos de cumplimiento. Asignar responsabilidades sobre los resultados de tales indicadores.	Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana Secretaría Técnica	sep-21	Valorar los resultados de la intervención. Contar con información para tomar decisiones sobre el avance y logro del PE.
7	Configurar mecanismos para calcular el costo de la intervención	Implementar estrategias de estimación de costos para conocer cuánto cuesta la intervención según llamada, minuto de comunicación y casos resueltos.	Subsecretaría de Prevención Social y Participación Ciudadana	jul-21	Contar con información para valorar la economía y eficiencia de la intervención.