SinergIA

PROPUESTA ECONÓMICA · CONFIDENCIAL

PLATAFORMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Plataforma Escudo

Propuesta económica configurable: cada entidad elige su paquete, su volumen y sus complementos, y calcula su inversión. Plataforma de emergencias con inteligencia artificial, videollamada en vivo al centro de mando y atención por WhatsApp y por llamada al 9-1-1, en operación en Durango como Escudo Vecinal.



Paquete A
WhatsApp + videollamada

Paquete B
A + llamadas al 9-1-1 con IA

Cuota a la medida
Volumen, canal y tipo de evento

Sin costo por usuario
Usuarios ilimitados

Preparado para
Gobiernos estatales de México
Secretarías de Seguridad Pública y Centros de Mando (C5)

Folio
SIN-PE-2026-11-01
Versión 1.0

Fecha
12 de noviembre de 2026
Vigencia: 12 de diciembre de 2026

Arme la propuesta de su estado en cinco pasos

Esta propuesta permite que cada entidad elija lo que necesita y calcule cuánto invierte. Se compone de un **pago único de implementación** y una **cuota mensual** según el volumen de eventos que atiende. No hay costos por operador, por elemento ni por ciudadano registrado.

1. **Elija el paquete**
   Paquete A, por WhatsApp con videollamada, o Paquete B, que suma las llamadas al 9-1-1 atendidas con IA (sección 2).
2. **Estime su volumen**
   Llamadas al 9-1-1 y reportes por WhatsApp al mes, con su composición. Puede partir de la estadística oficial de su estado (sección 3).
3. **Obtenga su cuota mensual**
   Cuota de plataforma según el volumen, más tarifas por evento según el canal y el tipo de llamada o reporte (sección 3).
4. **Agregue lo que necesite**
   Centros de mando regionales, grabación de videollamadas y otros complementos (sección 4).
5. **Calcule su inversión**
   Con la hoja de cálculo o en escudovecinal.mx/cotizador, que carga los datos oficiales de cada estado y calcula al instante (sección 5).

1.1 Los dos paquetes en una vista

CONCEPTO	PAQUETE A WHATSAPP + VIDEOLLAMADA	PAQUETE B A + LLAMADAS AL 9-1-1 CON IA
Reportes por WhatsApp con asistente de IA	Incluido	Incluido
Videollamada en vivo con el centro de mando	Incluido	Incluido
Consola de operador, CAD, CNIE y derivación a corporaciones	Incluido	Incluido
Cascada de auxilio vecinal	Incluido	Incluido
IA que contesta las llamadas al 9-1-1, filtra mudas y deriva lo no urgente	—	Incluido
Pago único de implementación + IVA	**$4,900,000**	**$6,400,000**
Cuota mensual + IVA	Desde $160,000 + tarifas	A + $30,000 + tarifas por llamada

Evento: cada reporte por WhatsApp o, en el Paquete B, cada llamada al 9-1-1 que la plataforma atiende, procedente o no.

Paquete A o Paquete B

Ambos paquetes incluyen la plataforma completa de atención de emergencias. El Paquete B suma la atención con IA de las llamadas al 9-1-1 para que toda la demanda de la entidad, por voz y por WhatsApp, quede en un solo sistema.

Paquete A · WhatsApp + videollamada

Para la entidad que conserva su sistema telefónico del 9-1-1 y suma un canal digital con video.

- Reporte por WhatsApp: texto, botones, notas de voz, ubicación y fotos.
- Asistente de IA que detecta la emergencia y responde en el mismo turno.
- Videollamada en vivo: el ciudadano transmite cámara, audio y GPS sin instalar nada.
- Consola del operador, folio automático en el CAD y clasificación CNIE.
- Derivación a corporaciones con un clic y clasificación de reportes no urgentes.
- Cascada de auxilio vecinal.

$4,900,000
+ IVA · pago único de implementación

Paquete B · A + llamadas al 9-1-1 con IA

Para la entidad que quiere que la IA conteste y filtre todas sus llamadas al 9-1-1.

- Todo lo del Paquete A.
- La IA contesta cada llamada: «9-1-1, ¿cuál es su emergencia?».
- Las llamadas mudas se filtran con el protocolo de la Norma Técnica.
- Si la persona habla, pasa a un operador con la transcripción en pantalla.
- Lo que no es emergencia se deriva al 072 o al área que corresponda, sin colgar.
- Las bromas las gestiona el operador, apoyado en el enlace de video.
- Grabación y transcripción de todas las llamadas (detalle en la sección 6).

$6,400,000
+ IVA · pago único ($4,900,000 de la plataforma + $1,500,000 del módulo de telefonía)

2.1 Qué incluye la implementación

Instancia dedicada	Instancia propia de la entidad en Google Cloud, región México (Querétaro), con base de datos en alta disponibilidad, respaldos automáticos y cifrado con llave propia para la evidencia.
Centro de mando estatal	Alta del C5 con su número de WhatsApp, su consola de operación, su videollamada y su integración con el CAD.
Corporaciones y ruteo	Alta de policías, Cruz Roja, bomberos, protección civil y demás corporaciones, del ruteo por tipo de incidente y del catálogo CNIE.
Identidad y capacitación	Asistente con la identidad de la entidad, plantillas de WhatsApp aprobadas por Meta y capacitación de operadores, directores y corporaciones.
Solo Paquete B	Integración con el conmutador del centro de atención, protocolos de voz de la entidad y pruebas de carga.

Forma de pago: 50 % a la firma y 50 % al inicio de la operación. La cuota mensual empieza a correr al iniciar la operación. Una entidad con Paquete A puede pasar al Paquete B en cualquier momento pagando la diferencia de $1,500,000 + IVA.

Una cuota mensual a la medida de su estado

La cuota mensual se arma con tres componentes: una cuota de plataforma según el volumen, el módulo de telefonía si el estado incluye llamadas, y una tarifa por cada evento según su canal y su tipo. Así cada entidad paga en proporción a lo que realmente atiende.

3.1 Cómo estimar el volumen

Parta de la estadística de llamadas al 9-1-1 de su centro de atención: total mensual, proporción de procedentes y composición de las improcedentes (mudas, bromas, no emergencia). Sume los reportes por WhatsApp esperados. En escudovecinal.mx/cotizador puede cargar la estadística oficial del CNI de cada estado y ajustarla.

3.2 Cuota de plataforma

EVENTOS AL MES	CUOTA + IVA
Hasta 50 mil	**$160,000**
Cada 50 mil adicionales o fracción	**+ $72,000**
Ejemplo: hasta 100 mil	$232,000
Ejemplo: hasta 200 mil	$376,000

3.3 Módulo de telefonía (Paquete B)

Cuota mensual del módulo	**$30,000**

3.4 Tarifa por evento

EVENTO	TARIFA + IVA
Llamadas al 9-1-1 (Paquete B)	
Procedente: pasa a operador, se graba y se transcribe	$7.75
Muda o incompleta: la filtra la IA	$0.35
No emergencia: la IA la deriva sin colgar	$1.10
Broma o insulto: la gestiona el operador	$3.20
Otras improcedentes (transferencias, pruebas)	$1.10
Reportes por WhatsApp (ambos paquetes)	
Emergencia: incidente, videollamada y aviso a vecinos	$21.50
Reporte no procedente	$2.40

Se paga lo que se usa. Cada mes se factura la cuota de plataforma que corresponde al volumen real y los eventos efectivamente atendidos, con las tarifas de esta tabla. Una llamada muda cuesta centavos porque la IA la resuelve en segundos; el costo se concentra en las emergencias reales.

Agregue lo que su estado necesita

Los complementos se suman al paquete elegido. Los de pago único se agregan a la implementación y los de uso se agregan a la cuota mensual.

COMPLEMENTO	QUÉ ES	PRECIO + IVA
Centro de mando regional adicional (C4 o C3)	Número de WhatsApp propio, configuración, conexión con su CAD y capacitación de sus operadores. Sus eventos se suman al volumen de la entidad.	**$300,000** pago único por centro
Grabación de videollamadas	Grabación de la videollamada con el ciudadano, guardada cifrada. Opcional; la activa el centro de mando según su protocolo.	**$1.00** por minuto grabado, mensual
Cambio del Paquete A al B	Activación posterior del módulo de telefonía 9-1-1 con IA.	**$1,500,000** pago único
Módulos especializados	Eventos masivos con app de campo para los elementos, atención especializada a mujeres y participación comunitaria.	**Cotización específica**

4.1 A cargo de la entidad

- El sistema CAD del centro de mando y la disponibilidad técnica de su proveedor para la integración.
- En el Paquete B: el conmutador del centro de atención y los enlaces con el concesionario de telefonía.
- Los operadores del centro de mando y de las corporaciones.

Hoja de cálculo y ejemplos

Complete la hoja o use escudovecinal.mx/cotizador, que calcula al instante con la estadística oficial de cada estado. Montos más IVA.

5.1 Hoja de cálculo

#	CONCEPTO	CÁLCULO	MONTO
1	Implementación del paquete	A: $4,900,000 · B: $6,400,000	$ _____
2	Centros regionales adicionales	____ × $300,000	$ _____
3	**Pago único de implementación**	1 + 2	**$ _____**
4	Cuota de plataforma	Eventos al mes: _____ → tabla 3.2	$ _____
5	Módulo de telefonía (solo B)	$30,000	$ _____
6	Llamadas por tipo (solo B)	Cantidad de cada tipo × tarifa 3.4	$ _____
7	Reportes por WhatsApp	Emergencias × $21.50 + otros × $2.40	$ _____
8	**Cuota mensual**	4 + 5 + 6 + 7 (+ grabación a $1.00/min)	**$ _____**
9	**Total del primer año**	3 + (8 × 12)	**$ _____**
10	**Total anual a partir del segundo año**	8 × 12	**$ _____**

5.2 Ejemplos

CONCEPTO	EJEMPLO 1 PAQUETE A	EJEMPLO 2 PAQUETE B	EJEMPLO 3 PAQUETE B
Perfil	18 mil reportes/mes; C5 + 1 C4	1 M llamadas/año + 5 mil reportes/mes; C5 + 2 C4	2 M llamadas/año + 10 mil reportes/mes; C5 + 3 centros
Pago único	**$5,200,000**	**$7,000,000**	**$7,300,000**
Cuota de plataforma	$160,000	$232,000	$376,000
Telefonía	—	$30,000	$30,000
Llamadas por tipo	—	$227,621	$455,239
Reportes por WhatsApp	$146,340	$40,650	$81,300
Cuota mensual	**$306,340**	**$530,271**	**$942,539**
Total del primer año	**$8,876,080**	**$13,363,252**	**$18,610,468**
A partir del segundo año	$3,676,080	$6,363,252	$11,310,468
Carga evitada al operador	—	64 %	64 %

Llamadas con la composición nacional del CNI (ene–sep 2026): 28 % procedentes; de las improcedentes, 73 % mudas o incompletas, 13 % no emergencia, 10 % bromas. Reportes con 30 % de emergencias. Sin grabación.

Módulo de telefonía 9-1-1 con inteligencia artificial

La IA contesta todas las llamadas al 9-1-1. El operador recibe solo aquellas en las que una persona habla, ya transcritas y clasificadas; lo que no es emergencia se deriva sin colgarle al ciudadano.

6.1 Cómo atiende una llamada

1. **Contesta al instante**
   Respuesta inmediata a todas: «9-1-1, ¿cuál es su emergencia?». Nadie espera a que se libere un operador.

2. **Llamada muda**
   Sin voz, aplica el protocolo de llamada muda: insiste y ofrece una señal a quien no puede hablar; ante indicios de riesgo pasa a un operador. Si no hay respuesta, cierra y la registra como improcedente.

3. **Emergencia**
   Si la persona habla, la IA transfiere a un operador humano, que ve la transcripción y la clave CNIE sugerida.

4. **No es emergencia**
   Si es un servicio público o un trámite, la IA la deriva al área correspondiente (072, servicios públicos) sin colgar.

5. **Bromas**
   Las gestiona el operador, apoyado en el enlace de video que recibe el teléfono del ciudadano.

6. **Registro completo**
   Cada llamada se graba, se transcribe y queda como incidente junto a los reportes de WhatsApp.

6.2 Tecnología

Telefonía y video	LiveKit: conexión SIP con el conmutador, agentes de voz en tiempo real, transferencia de llamadas y sala de video con el ciudadano.
Inteligencia artificial	Gemini: transcripción en vivo y clasificación con el mismo agente que atiende WhatsApp; Gemini Live para diálogos más largos. Saludo y protocolo con voz grabada.
Detección de silencio	Detección de actividad de voz: una llamada muda se identifica en segundos, sin consumir IA.

6.3 Precio

$1,500,000
+ IVA · implementación del módulo, incluida en los $6,400,000 del Paquete B

Cuota y tarifas

$30,000 al mes del módulo, más la tarifa de cada llamada según su tipo (sección 3), sin cobro por minuto. La grabación y la transcripción están incluidas.

A cargo de la entidad

El conmutador del centro de atención y los enlaces con el concesionario de telefonía.

La implementación incluye la integración con el conmutador, los protocolos de voz, las pruebas de carga y la capacitación. El módulo está en desarrollo sobre componentes que ya operan; su disponibilidad se acuerda en el plan de trabajo.

Qué incluye la cuota y condiciones comerciales

7.1 Incluido en la cuota mensual (ambos paquetes)

- **Infraestructura en Google Cloud**, región México, con alta disponibilidad, respaldos y cifrado.
- **Mensajería de WhatsApp (Meta), inteligencia artificial y video en tiempo real** que consume la operación.
- En el Paquete B, la **telefonía con IA**, la grabación y la transcripción de las llamadas, sin cobro por minuto.
- **Soporte técnico, mantenimiento y mejora continua:** las nuevas versiones de la plataforma se incorporan sin costo adicional.
- **Usuarios ilimitados:** operadores, corporaciones, elementos y ciudadanos.

7.2 Condiciones

- Precios en pesos mexicanos, más IVA. Implementación: 50 % a la firma y 50 % al inicio de la operación.
- La cuota mensual se ajusta cada año conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC).
- Si los proveedores de los servicios de mensajería, telefonía, nube o inteligencia artificial elevan sus tarifas, o si el tipo de cambio supera 20.00 pesos por dólar, la cuota se ajusta en la proporción del componente afectado, previo aviso a la entidad.
- Cada mes se factura la cuota de plataforma del volumen real, el módulo de telefonía si aplica y los eventos efectivamente atendidos con las tarifas de la sección 3.
- El módulo de telefonía del Paquete B está en desarrollo sobre componentes que ya operan en la plataforma; su disponibilidad se acuerda en el plan de trabajo.
- La información de la entidad reside en Google Cloud, región México. La entidad es responsable de los datos personales y SinergIA actúa como encargado, bajo contrato.
- Vigencia de la propuesta: hasta el 12 de diciembre de 2026.

Arturo Valdelamar
Fundador y Director, SinergIA
Grupo Casa de Nobles Valdelamar, S.A. de C.V.

12 de noviembre de 2026
Folio SIN-PE-2026-11-01 · Versión 1.0
Propuesta confidencial para Gobiernos estatales de México.