



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	2. Dirección y supervisión	Subcapítulo	2.2 Dirección
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Agosto 2020	Agosto 2020
3.4.7 Sistema de Intervención Temprana de Personal Establecido		Revisión:	
		4	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en materia de Seguridad Pública.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).
- Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca: manifiesta los principios constitucionales para las servidoras y servidores públicos de la Secretaría; actuación pública.
- Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca: se establece el acuerdo por el que se emiten las reglas de integridad para servidoras y servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.

OBJETIVO

Desarrollar un sistema de atención temprana para el trabajador del Centro de Control, Comando y Comunicación, mediante una serie de acciones establecidas por la agencia con base a las necesidades individuales e institucionales para así fortalecer la calidad de vida del personal dentro de su espacio laboral, y así mismo, ofrecer oportunidades mediante acciones correctivas.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Esta directiva establece “**para un actuar oportuno y asertivo**” un Sistema de Intervención Temprana dirigido al personal del Centro de Control, Comando y Comunicación, una vez de haberse identificado comportamientos irregulares que pongan en riesgo tanto su bienestar como su buen desempeño laboral.

- a. **Definiciones de comportamientos o acciones de los empleados que se incluirán para su revisión;**

A continuación, se describirán los comportamientos, en términos generales y en términos específicos para el Centro Estatal de Emergencia, que requerirán de su revisión por el jefe inmediato, o bien, por el superior jerárquico.



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4**

En términos generales.

- Falta de puntualidad, es decir, la falta de cuidado del trabajador en llegar a la hora convenida de acuerdo a lo establecido por la agencia.
- Inasistencia, al no presentar el trabajador un justificante dentro de los tres días hábiles siguientes.
- Bajo rendimiento del trabajador al verse reflejado en su nivel de productividad.
- Cambios repentinos y recurrentes del estado de humor y/o ánimo del empleado.
- Desobediencia por parte del trabajador ante su superior al ser instruido o asignado una tarea de acuerdo a las funciones del perfil de su puesto.
- Conflicto interpersonal que manifieste el empleado en su lugar de trabajo, ya sea entre compañeros o, empelados y superiores.
- Comportamiento omiso dando como resultado un accidente que ponga en riesgo la integridad de la persona y/o la agencia.

En términos específicos, para operadores intervinientes.

Malas prácticas en la escucha activa al momento de brindar a la ciudadanía el servicio de atención de llamadas de emergencia:

Ejemplos de malas prácticas:

- No escuchar, sólo oír.
- Mostrar insensibilidad.
- Regañar ante la impotencia y falta de claridad del usuario.
- Dejar espacios en silencio sin informar lo que se está haciendo.
- No regular las propias emociones.
- Manifiestar enojo, saturación, impaciencia o el estar harto.
- Interrumpir al usuario de forma agresiva.
- Asumir sin preguntar.
- Preguntar y volver a hacer preguntas sin decir para qué es la información.
- Preguntar por preguntar frente a las emociones de la persona para cubrir el impacto que produce en nosotros.
- Emitir juicios personales.
- Juzgar la conducta del interlocutor.
- Manifiestar desesperación ante las dificultades de expresión del usuario por nerviosismo, angustia.
- Tardarse en determinar el nivel de impacto de la emergencia, en especial cuando está en curso. No actuar con base en el nivel de impacto de la emergencia: bajo, medio y alto.
- No colgar en cuanto se detecte una llamada morbosa, de hostigamiento o de broma.
- Pedir datos personales o de referencia sin explicar brevemente para qué son.
- No reconocer y entender las emociones del usuario.
- Hacer uso de vicios del lenguaje. Para llenar espacios es común que se utilicen y repitan palabras y sonidos como: este, si, entonces, espéreme, mmm, eh, ah, deben evitarse porque el interlocutor puede interpretar que no estamos escuchando, que estamos contestando de forma mecánica.
- Usar muletillas como:
 - Este...
 - Le digo que...



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4**

- Ahorita lo atiendo
- Deme un segundo
- Permítame
- Permítame un segundo
- Espéreme tantito
- Permítame un momento: hace referencia a una actitud burocrática o a malas prácticas de servicio.
- ¿Me explico?, ¿me sigue?, ¿me escucha?, ¿me entiende?, ¿capta?
- Usar expresiones o sonidos como:
 - Mmm, mjm, ajá, ahm, ehm, ¡uuy!, ¡híjole!

b. Umbrales o niveles de activación para iniciar una revisión de las acciones o el comportamiento de los empleados;

Para el Centro de Control, Comando y Comunicación, es muy importante identificar en el trabajador de manera temprana situaciones de conducta que denoten algún deterioro en la estabilidad de su persona y/o en la calidad de su desempeño laboral (cuando el incumplimiento con las características del servicio o producto son recurrentes). Por lo anterior se enlistan niveles de activación para iniciar una revisión de comportamientos:

Para el personal en general.

- Cuando el personal manifieste una serie de inconformidades.
- Cuando el trabajador presente falta de puntualidad al acumular dos retardos quincenales.
- Cuando el empleado acumule dos inasistencias quincenales sin justificación alguna.
- Cuando el trabajador denote bajo rendimiento, misma que se percibirá en su nivel de productividad mensual.
- Al percibir en el empleado cambios de su estado de humor de manera repentina y recurrentes durante un mes en su jornada laboral.
- Cuando el trabajador no acate una orden de su superior, recalcando que dicha orden esté relacionada con las funciones del perfil del puesto.
- Cuando se perciba en el empleado un conflicto interpersonal, ya sea entre compañeros o, empleado y superior.
- Cuando se observe en el trabajador un comportamiento omiso dando como resultado un accidente que ponga en riesgo la integridad de la persona y/o la agencia.

Para operadores intervinientes y de despacho del servicio de atención de llamadas de emergencia del 089 y 9-1-1, se adiciona las siguientes acciones:

- Una queja recibida por los ciudadanos o usuarios del servicio de atención de llamadas de emergencia.
- Al detectar en los análisis de audios malas prácticas por los operadores intervinientes.

c. Una revisión de los empleados identificados, basada en los patrones actuales del material recopilado, que es aprobada por el CEO de la agencia o su designado;



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4**

- Los superiores jerárquicos de las áreas del Centro de Control, Comando y Comunicación, tienen como parte de sus funciones identificar a aquellos empleados que requerirán de una revisión de su comportamiento que esté poniendo en riesgo su bienestar y a la agencia.
- Por lo tanto, los coordinadores y/o jefes inmediatos son los primeros en intervenir para llevar a cabo un análisis de comportamiento del trabajador (y paralelamente emitir un informe de conocimiento a su superior jerárquico) para ejecutar las acciones correctivas necesarias.
- Se comenta que en caso de que algún jefe por área detecte en el empleado, durante la revisión de su comportamiento, una situación emocional que requiera de asistencia psicológica, dicho personal será canalizado al área de psicología.

d. Agencia que informa los requisitos de conducta y comportamiento;

- Por la construcción de una institución caracterizada por la ética, la buena conducta y la vocación de servicio del personal, se establecen las siguientes conductas en los presentes códigos:
 - En el: manifiesta los principios constitucionales para las servidoras y servidores públicos de la Secretaría; actuación pública.
 - En el Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca: se establece el acuerdo por el que se emiten las reglas de integridad para servidoras y servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.
- Dichos códigos de conducta se dan a conocer a todo el personal mediante una circular anexando un cd en el que contiene dos archivos "**Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca y Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca**".
- De lo anterior, el personal notificado firma el acuse de la circular de enterado y la Carta Compromiso de Cumplimiento al Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.

e. Evaluación anual documentada del sistema;

El Centro de Control, Comando y Comunicación revisará cada año los casos de intervención temprana con la finalidad de obtener información significativa para la mejora de este sistema y así lograr el objetivo de fortalecer la calidad de vida del personal dentro de su espacio laboral:

- Analizar los factores que generaron la acción o comportamiento irregular del empleado.



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4**

- Documentar las acciones correctivas tomadas.
- Documentar los resultados de las acciones correctivas tomadas,
- Evaluar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- Documentar conclusiones.

f. La responsabilidad de los supervisores;

Dentro de las definiciones de responsabilidades y funciones a realizar un supervisor del Centro de Control de Emergencias se encuentran las siguientes:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los usuarios) y/o comportamientos irregulares que se presente en el personal del CCE.
- Determinar las causas del comportamiento detectado en el trabajador.
- Elaborar informe a los superiores sobre el comportamiento inusual, eventualidades y/o conflictos existentes dentro del área de trabajo que pudiesen poner en riesgo la integridad del trabajador y/o la agencia.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que no vuelva a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias para la mejora continua del personal.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.

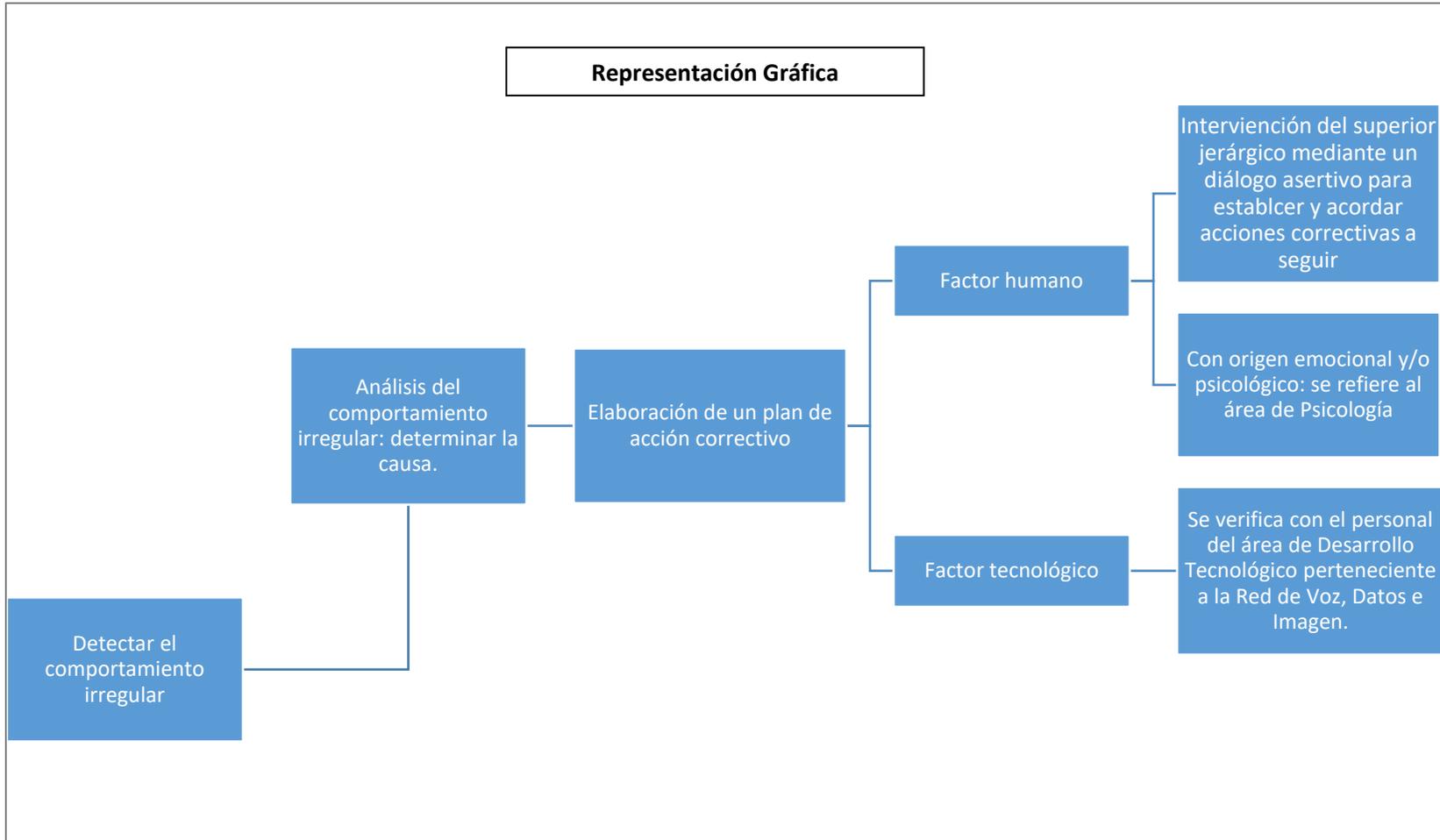
g. Acción correctiva;

El Centro de Control, Comando y Comunicación ejecuta una serie de acciones correctivas con la finalidad de prever una mejora continua en el personal:

- Una vez que se detecta el comportamiento inusual en el empleado,
- Se analiza el comportamiento manifestado para determinar la causa, es decir, si es de origen factor humano o de origen factor tecnológico;
- Se elabora un plan de acción para el mejoramiento del comportamiento irregular identificado en el trabajador;
- En caso de deberse a un factor humano, el superior inmediato interviene en el trabajador mediante un diálogo asertivo para establecer y acordar acciones correctivas a seguir, y en caso de detectar que en el origen de sus acciones involucra una situación emocional y/o psicológica se refiere al área de psicología.
- De deberse a un factor tecnológico, se recurre con el personal del área de Desarrollo Tecnológico perteneciente a la Red de Voz, Datos e Imagen.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4





**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4**

- h. Algún tipo de asistencia a los empleados, como un programa formal de asistencia a los empleados, asesoramiento entre iguales, etc.**
- Asistencia psicológica individual <<apoyo profesional mediante una acción preventiva, de acompañamiento u orientativa a las personas que necesitan ayuda para tomar decisiones o resolver problemas que le alteran su ritmo de vida normal>>.
 - Asistencia psicológica grupal.
 - Conferencias, cursos y capacitaciones.

RESPONSABLES

Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación. Recibe informe sobre la activación para iniciar una revisión de las acciones o comportamientos de los empleados del Centro de Control, Comando y Comunicación.

Director del Centro Estatal de Emergencias. Recibe informe sobre la activación para iniciar una revisión de las acciones o comportamientos de los empleados del Centro Estatal de Emergencias.

Coordinadores y/o Jefes de Áreas. Identificar a los empleados que requerirán de una revisión de sus acciones o comportamiento que esté poniendo en riesgo su bienestar y el de la agencia; implementar un plan de acción correctiva; e informar al superior sobre la situación presentada.

Supervisores del Centro Estatal de Emergencias. Identificar operadores intervinientes, o personal de despacho y/o monitoreo que requerirán de una revisión de sus acciones o comportamiento que esté poniendo en riesgo su bienestar el del servicio de atención de llamadas del 089 y 9-1-1; implementar un plan de acción correctiva; e informar al superior sobre la situación presentada.

Encargada del Área de Psicología. Brinda asistencia psicológica al personal referido.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4

AUTORIZÓ

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencias.

REVISÓ