



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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.2 Recibiendo Llamadas
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Diciembre 2020	Diciembre 2020
6.2.3 Procedimientos Disponible de Inmediato		Revisión:	
		2	
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, Art. 21
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, Art. 130
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Art. 121, 188 y 189
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública, Art. 79 y 83
- Manual de Entrenamiento (Cursos de Operadores Intervinientes 9-1-1), Pág. 93.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1; Capítulo 8
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias V2; Capítulo 7

OBJETIVO

Contar con un procedimiento que brinde una atención oportuna a las llamadas que ingresen a los Servicios de Emergencias 9-1-1, por lo que el personal operativo deberá contar con los conocimientos y entrenamiento necesarios para realizar la correcta clasificación y atención de las llamadas.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro de Control Comando y Comunicación (C4) a través del Centro Estatal de Emergencias, estandariza la atención de llamadas al Número Único de Emergencias 9-1-1 para con ello brindar una atención de calidad.

Es por ello que esta directiva contempla el desarrollo esencial de la atención de llamadas de emergencias bajo un protocolo estandarizado destinando un procedimiento para la atención de llamadas para cada caso.

A. JUZGAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA LLAMADA PARA DETERMINAR SI SE REQUIERE UNA RESPUESTA DE EMERGENCIA O NO DE EMERGENCIA.

El Operador Telefónico determinará si se trata o no de una emergencia mediante el análisis de los datos de la llamada, descartando la posibilidad de que sea una llamada de broma o de mal uso de la línea de emergencias, de la siguiente manera:

1. El usuario realiza la llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El operador telefónico recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando con la frase "9-1-1, ¿cuál es su emergencia?"



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

3. El operador comienza la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de incidente del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de incidentes)
4. El operador telefónico escuchará con atención la descripción del evento y deberá analizar la llamada, los sonidos de fondo, la respuesta del usuario, y descartará la posibilidad de que sea una llamada de broma o de mal uso de la línea de emergencias.
 - *Si se trata de una llamada de emergencia, realizará la entrevista correspondiente y capturará la información en el sistema con la finalidad que las corporaciones la visualicen y sea atendido según corresponda.*
 - *Si la llamada se identifica como broma o mal uso de la línea, clasificará la misma como tal en el sistema y suspenderá la comunicación con el usuario.*
5. Una vez recabada la información, en caso de que se trate de una emergencia, en el sistema, el incidente será atendido de manera inmediata por la corporación o corporaciones a quien corresponda el tipo de incidente.

B. MANEJAR LLAMADAS DE EMERGENCIA, LLAMADAS DE PRIORIDAD, Y LLAMADAS QUE REQUIERAN RESPUESTA ESPECIAL.

El operador telefónico deberá escuchar la información proporcionada por el usuario y clasificar el tipo de incidente de acuerdo a los hechos descritos, ya que el sistema, de manera automática, nos brinda la clasificación que prioriza los incidentes, la determinación de esta categoría contempla hacer uso óptimo de los recursos con los que se cuenta, ello de acuerdo a la siguiente codificación, la cual va a brindar agilidad al despacho de las llamadas, caracterizada a través de colores, los cuales van a determinar el riesgo de la emergencia descrita por el usuario:

- a. Verde = Prioridad Baja
- b. Naranja = Prioridad Media
- c. Rojo = Prioridad Alta

Procedimiento de llamada de Bajo y Medio impacto:

1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El Operador Interviniente recibe y Atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "9-1-1 cuál es su emergencia".
3. El operador comienza la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de incidente del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de incidentes).
 - *Deberá identificar el tipo de incidente.*
 - *La prioridad del incidente se encuentra sistematizada, es decir el operador únicamente seleccionará el tipo de incidente de acuerdo a los hechos descritos por el usuario.*
4. El operador deberá indagar si el usuario se encuentra en riesgo y deberá averiguar si se trata de un incidente nuevo, en caso de no tratarse de un nuevo incidente, este agregará información adicional al incidente levantado con anterioridad.
5. En caso de tratarse de un nuevo incidente, el operador agregará la información proporcionada por el usuario durante su entrevista al sistema llamado GRID.
6. Si no se trata de una emergencia deberá registrarlo en el sistema como broma y/o información, se transfiere o asesora al usuario.



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

- *“En caso de una broma el operador le comunicará al usuario que está hablando a una línea de emergencias y hacer mal uso de ella lo hace acreedor de una sanción”.*
 - *En caso de tratarse de un hecho delictivo el operador realizará la transferencia al Servicio de Denuncia Anónima 089.*
7. El Supervisor dará seguimiento al incidente hasta el cierre del mismo.
 8. Personal de Despacho de las corporaciones tomaran el incidente de acuerdo a su competencia, para el envío de la unidad correspondiente.
 - *Encargados de enviar la información del Incidente al Personal Operativo, quienes serán los encargados de darle atención al incidente.*
 9. Una vez concluida la atención de la emergencia el personal operativo retroalimentará a su despachador para que este registre la información en el Sistema GRID.
 10. El Despachador registrará la información proporcionada por el personal operativo en el sistema para posteriormente cerrar el incidente.

Procedimiento de llamada de Alto impacto:

1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El Operador Interviniente recibe y Atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase “9-1-1 cuál es su emergencia”.
3. El operador comienza la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de incidente del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de incidentes).
4. El operador deberá indagar si el usuario se encuentra en riesgo.
5. Deberá identificar el tipo de incidente y prioridad, de acuerdo a lo relatado por el usuario.
6. El operador interviniente deberá averiguar si se trata de un incidente nuevo, en caso de no tratarse de un nuevo incidente, este agregará información adicional al incidente levantado con anterioridad.
7. En caso de tratarse de un nuevo incidente, el operador agregará la información proporcionada por el usuario durante su entrevista al sistema GRID.
8. Si se trata de un evento de alto impacto, dar aviso al supervisor de turno, quien asistirá en todo momento al operador, y en caso de ser necesario, tomará la llamada.
 - *El operador telefónico deberá contener a la persona en crisis, y centrará la atención en la emergencia.*
9. En caso de así sea requerido por la misma naturaleza del incidente el operador se mantendrá en línea con el usuario hasta el arribo de la unidad al lugar de los hechos, obteniendo información relevante y actualizándola en el transcurso de la llamada.
 - *Si en algún momento en la atención de una emergencia bajo el presente protocolo la comunicación telefónica se ve interrumpida, el operador telefónico deberá comunicarse al número telefónico desde el cual se recibió la llamada original para continuar con la atención.*
10. Si no se trata de una emergencia deberá regístralo en el sistema como broma y/o información, se transfiere o asesora al usuario.
 - *“En caso de una broma el operador le comunicará al usuario que está hablando a una línea de emergencias y hacer mal uso de ella lo hace acreedor de una sanción”.*
 - *En caso de tratarse de un hecho delictivo el operador realizará la transferencia al Servicio de Denuncia Anónima 089.*
11. El Supervisor dará seguimiento al incidente hasta el cierre del mismo.
12. Personal de Despacho de las corporaciones tomaran el incidente de acuerdo a su competencia, para el envío de la unidad correspondiente.



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

- *Encargados de enviar la información del Incidente al Personal Operativo, quienes serán los encargados de darle atención al incidente.*

13. Una vez concluida la atención de la emergencia el personal operativo retroalimentará a su despachador para que este registre la información en el Sistema GRID.
14. El Despachador registrará la información proporcionada por el personal operativo en el sistema para posteriormente cerrar el incidente.

C. MANEJAR LLAMADAS ADMINISTRATIVAS Y QUE NO SEAN DE EMERGENCIA INCLUYENDO LLAMADAS DE VICTIMAS/TESTIGOS INFORMANDO A LA PERSONA QUE ESTÉ LLAMANDO DE LA RESPUESTA DE LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO, INCLUYENDO CONTACTO DIRECTO BOMBEROS, SERVICIOS CON DE EMERGENCIAS MÉDICAS, O SERVICIOS DE POLICÍA Y/O REFERIR A OTRAS ORGANIZACIONES.

Dentro de las funciones del operador telefónico está el transferir llamadas a otros centros telefónicos y servicios de intervención con la finalidad de proporcionar un servicio de calidad en la recepción de las llamadas de emergencias, es por ello que:

1. El Usuario realiza una llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El Operador Telefónico recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "9-1-1, ¿cuál es su emergencia?".
3. El Operador Interviniente recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "9-1-1, ¿cuál es su emergencia?".
4. El operador comienza la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de incidente del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de incidentes).
5. El operador telefónico escuchará con atención la descripción del evento y deberá analizar la llamada, los sonidos de fondo, la respuesta del usuario, y descartará la posibilidad de que sea una llamada que requiera ser transferida o se trate de una llamada de broma o de mal uso de la línea de emergencias.
 - *En caso de tratarse de una emergencia pero que esta no corresponda a su jurisdicción, la llamada será transferida a la región que corresponda.*
 - *En caso de que no se trate de una emergencia pero sí de un hecho delictivo el cual no está ocurriendo en el momento, el operador transferirá la llamada al Servicio de Denuncia Anónima 089.*
 - *En el caso que el usuario llame al Servicio de Emergencias y este solicite ser comunicado con personal de la misma Secretaria de Seguridad Pública y este cuente con el número de extensión, el operador telefónico lo comunicará de manera directa, de lo contrario le será proporcionado el número telefónico del conmutador para que se comunique y le sea proporcionada la información.*
6. Una vez recabada la información, en caso de que se trate de una emergencia, el operador telefónico ingresará en el sistema GRID la información, por lo que el incidente será atendido de manera inmediata por la corporación o corporaciones a quien corresponda.

D. CUALQUIER INSTRUCCIÓN A LA PERSONA QUE ESTÉ LLAMANDO ANTES DE LA LLEGADA DEL RESPONDEDOR O ANTES QUE SE COMPLETE LA LLAMADA.

Dentro de las principales acciones del 9-1-1 son: la recepción e identificación de la emergencia, el despacho adecuado y la atención; por lo que de ser necesario se brindará intervención en primeros auxilios, violencia de género, primera ayuda psicológica y canalización hacia otros servicios. Es por ello que el personal, supervisores y operadores telefónicos se encuentran debidamente



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

capacitados para la atención oportuna de cualquier tipo de incidente. Operando de la siguiente manera:

1. El usuario realiza la llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El operador telefónico recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando con la frase “9-1-1, ¿cuál es su emergencia?”
3. El operador telefónico escuchará con atención la descripción del evento
4. El operador comenzará la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de incidente del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de incidentes)
5. En caso de que exista la necesidad de atender de manera inmediata al afectado o toda vez que exista el riesgo de que se pierda la vida de una persona durante el tiempo en que arribe una unidad de atención pre hospitalaria, el operador telefónico brindará primeros auxilios que permitan preservar la vida del mismo o de un tercero en caso de emergencias médicas, esperando en línea hasta el arribo de la unidad médica para su valoración.

Dicha información se encontrará localizada de manera digital en el escritorio de cada una de las computadoras operadas por los operadores telefónicos, en una carpeta exclusiva nombrada “Manuales de Operación 9-1-1” donde localizaran todos los manuales y catálogos del servicio para su consulta en caso de ser requerido, de igual manera serán localizados de manera impresa.

RESPONSABLES

Dirección del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4): Supervisa la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

Dirección del Centro Estatal de Emergencias: Establece medidas que permitan la correcta operatividad del Centro Estatal de Emergencias; mediante instrumentos que homologuen los criterios de atención de emergencias y denuncias.

Coordinación de Denuncia Ciudadana y Despacho de emergencias: Coordina, evalúa y supervisa la operación y desempeño del personal y vigila el cumplimiento y aplicación del reglamento, manuales y protocolos aplicables a los Servicios de Emergencias y Denuncia Anónima.

Responsables de Subcentros: Dirigir y supervisar el desempeño del CALLE Regional y supervisar al personal de operación y despacho, así como homologar los protocolos de atención, en función de los implementados por el CALLE central.

Supervisores del CALLE 9-1-1: Verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes ciudadanos de emergencia y auxilio hacia las corporaciones competentes para su atención oportuna.

Operadores del CALLE 9-1-1: Atender las llamadas telefónicas de auxilio o emergencia realizadas por la ciudadanía a los CALLE; así mismo deberá analizar la información proporcionada por la población para determinar el tipo de emergencia y con ello poder canalizar a la corporación de auxilio correspondiente.

Despachadores de las Corporaciones: En caso de que se presente una emergencia real el despachador tomará el incidente y enviará la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por el usuario, así mismo dará seguimiento y transmitirá la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente.



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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

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