

<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Llamadas de Emergencias Desconectadas			
<b>Área administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Centro de Atención de Llamadas de Emergencia			
<b>Área de adscripción:</b> Dirección del Centro Estatal de Emergencias.			
<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 1 min – 30 min	<b>Total de Páginas:</b> 9
<b>De elaboración:</b> Julio 2020	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b>	

<b>2. Objetivo:</b>
Atender, orientar, dirigir de manera correcta al usuario que tiene una emergencia de tipo médica, policial o de protección civil, con la finalidad de salvaguardar vidas, seguridad y paz sociales.
<b>3. Marco jurídico:</b>
Las normas bajo las cuales se rige el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y que fundamentan este Manual son:
<b>Normas Constitucionales.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 21, párrafos noveno y décimo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</li> <li>• Artículo 21, párrafos octavo y noveno de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.</li> </ul>
<b>Leyes.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos 1º, 3, 4, 7, fracción XV, 40, fracción III, 41, fracción III, 111 y 130 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.</li> <li>• Artículo 8, fracción X, 121, 188 y 189 de la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.</li> <li>• Artículos 27, fracción II, 30 y 35 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.</li> <li>• Artículos 1º, 2, 3, 4, 55, 56, 57, 58, 59, 60 de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca.</li> <li>• Artículos 9, 15 y 16 de la Ley de Protección Civil y Gestión Integral de Riesgos de Desastres para el Estado de Oaxaca</li> </ul>
<b>Reglamentos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículos 3, fracción III, 13, fracción IV y 83, fracción VII del Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública del Poder Ejecutivo del Estado.</li> <li>• Capítulo III De la Recepción de la llamada del artículo 17 al 23 y Capítulo IV del Tratamiento y Despacho del Servicio del artículo 24 al 27 de los Lineamientos del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.</li> </ul>

www.oaxaca.gob.mx

#### 4. Responsables:

- Dirección del Centro Estatal de Emergencias.
- Coordinación de Denuncia Ciudadana y Despacho de Emergencias.
- Departamento de Despacho de Emergencias.
- Operadores telefónicos.

#### 5. Políticas de operación:

- El Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, debe operar las 24 horas del día, todos los días del año.
- Toda actividad que se desarrolle dentro del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, debe realizarse respetando y aplicando las disposiciones vigentes.
- El tipo de información que se recibe y se genera en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 es de carácter reservada, por lo que se regirán por los principios de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento.
- La recepción de una llamada de emergencia será atendida, utilizando la capacitación y metodologías establecidas, que propicie la identificación del tipo de incidente de forma precisa, así como la ubicación del mismo.
- Toda llamada de emergencia recibida deberá registrarse de forma tal, que ayude a la generación de reportes estadísticos sobre tipificación y zonificación de la presencia del incidente de emergencia.
- Participar en el establecimiento de convenios de colaboración con instituciones, municipios y corporaciones, que tengan como objetivo facilitar la fluidez y oportunidad en la canalización del incidente recibido.
- El usuario y la contraseña asignada a cada uno de los integrantes del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, es de uso personal, confidencial e intransferible cualquier mal uso que se le dé será sancionado de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

#### 6. Formatos e instructivos:

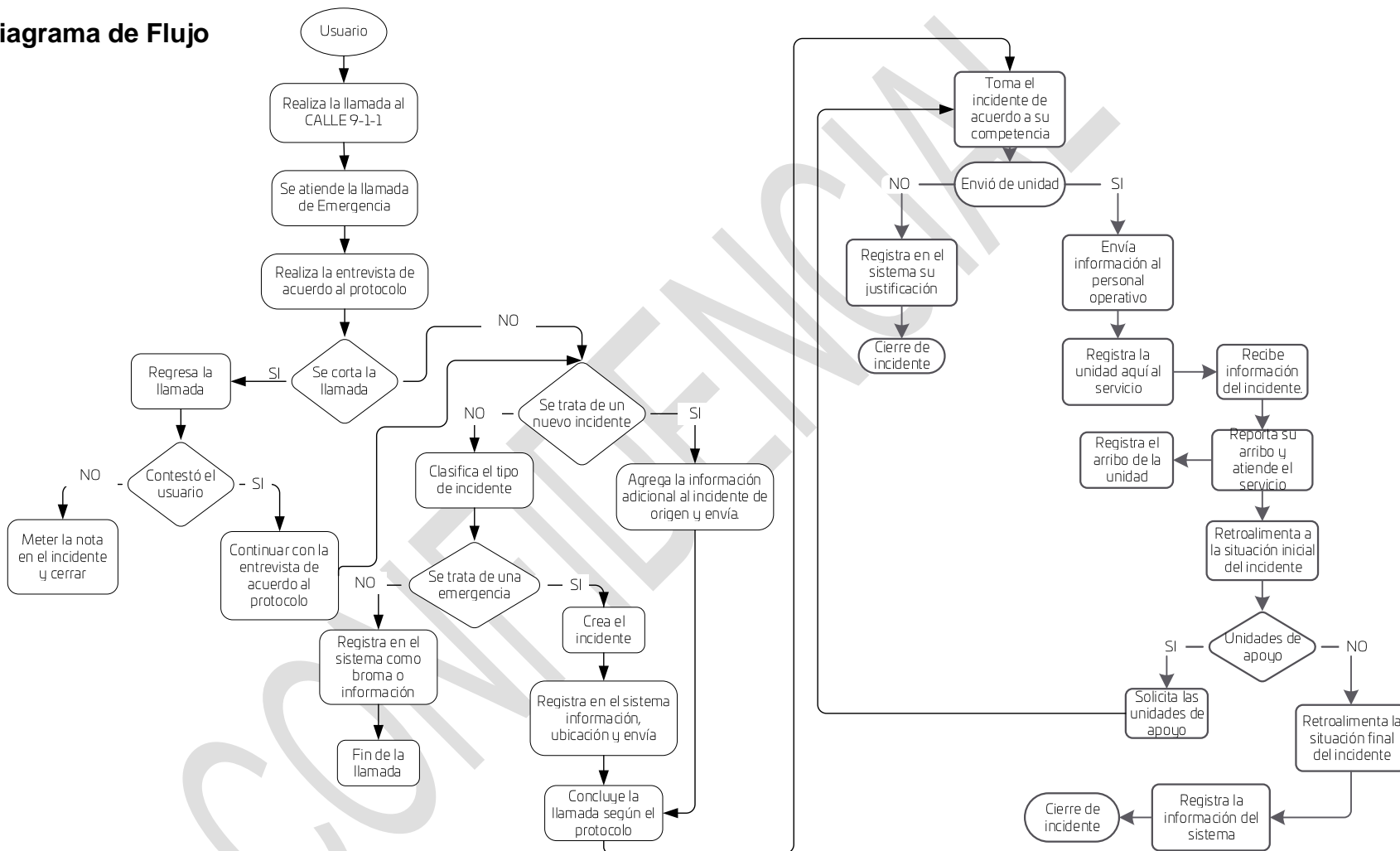
- Los formatos generados (incidentes de emergencias), son únicamente digitales, no existe la necesidad de imprimirlos, puesto que cada integrante de despacho de las diferentes corporaciones que se encuentran en el Centro Estatal de Emergencias (CEE), visualiza de manera inmediata lo que el usuario reporta, con la finalidad de que según su ámbito de competencias, envíe las unidades que corresponden, ya sea medico (Cruz Roja y/o Bomberos), policial (Policía Federal, Estatal y Municipal) o Protección Civil (Estatal y Municipal).

7. Descripción del procedimiento		
Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
Usuario	1. Realiza la llamada al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.	De 1 a 2 min máximo.
Operador	2. Recibe y Atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "9-1-1 cuál es su emergencia".	
Operador	3. Realiza la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de incidente del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de incidentes).	
Supervisor/ Operador	4. Se corta la llamada por razones ajenas al servicio, por lo que el operador o supervisor están facultados para regresar la llamada al usuario para con ello descartar que se encuentren en una situación de riesgo.	
Operador	5. Si: El operador regresa la llamada al usuario para descartar que se encuentre en una situación de riesgo.	
Usuario	6. ¿Contestó la llamada?	
Operador	7. No: Se anexará una nota al incidente manifestando que el usuario no atendió la llamada, esto en caso de que se haya levantado el incidente, procediendo a cancelar el mismo para evitar el traslado innecesario de las unidades.	
Operador	8. Si: En caso de tratarse de una llamada de broma o de mal uso de la línea de emergencias, el operador le recordará al usuario que está llamando a una línea de atención a emergencias y que está incurriendo en un delito, deberá cortar comunicación y clasificarla en el sistema.	
Operador	9. Si: El operador deberá continuar con la entrevista telefónica, con la finalidad de obtener la mayor información posible y con ello solicitar el apoyo de alguna corporación y esta acuda al lugar donde están sucediendo los hechos.	
Operador	10. No: ¿Se trata de un nuevo incidente?	
Operador	11. No: Agrega información adicional en el campo de mensaje al recibir llamadas de un mismo incidente.	
Operador	12. Si: Clasifica el tipo de incidente.	
Operador	13. ¿Se trata de una emergencia?	
Operador	14. No: Registra en el sistema como broma, y/o información, se transfiere o asesora al usuario. Se finaliza la llamada.	
Operador	15. Si: Crea el incidente.	
Operador	16. Registra en el sistema información, ubicación del lugar donde se suscitan los hechos o el más próximo al mismo. Y envía el incidente.	
Operador	17. Concluye la llamada con las frases que se utilizaran	

	al finalizar una llamada: “Lo atendió el operador número ___ y su incidente quedo registrado con el número de folio_____”, ¿tiene usted alguna duda o comentario?	
Supervisor de turno	18. Da seguimiento al incidente hasta el cierre del mismo.	
Despachador / Supervisor de Turno	19. Toma el incidente de acuerdo a su competencia.	1 min
Despachador / Supervisor de Turno	20. ¿Es necesario el envío de la unidad para la atención del incidente?	De 3 a 20 min
Despachador / Supervisor de Turno	21. No: Registra en el sistema su justificación el por qué no envió unidades y finaliza el incidente.	3 min
Despachador / Supervisor de Turno	22. Si: Envía la información del incidente al Personal Operativo y registra en el sistema la unidad que acude a la atención del servicio.	
Personal operativo	23. Recibe información del incidente, informa su arribo y atiende el servicio.	
Personal operativo	24. Retroalimenta la situación inicial del incidente a su despachador para que éste lo registre en el Sistema.	
Despachador / Supervisor de Turno	25. Registra el arribo de la unidad que acudió al servicio.	1 min
Personal operativo	26. ¿Requiere unidades de apoyo?	
Personal operativo	27. No: Informa la situación final del incidente al área de despacho, para que la registre en el sistema y cierra el incidente.	
Personal operativo	28. Si: solicita las unidades de apoyo a su despachador	
Personal operativo	29. Una vez concluida la atención de la emergencia retroalimenta a su despachador para que este registre la información en el Sistema.	
Despachador / Supervisor de Turno	30. Registra la información en el Sistema y cierra el incidente.	2 a 5 min

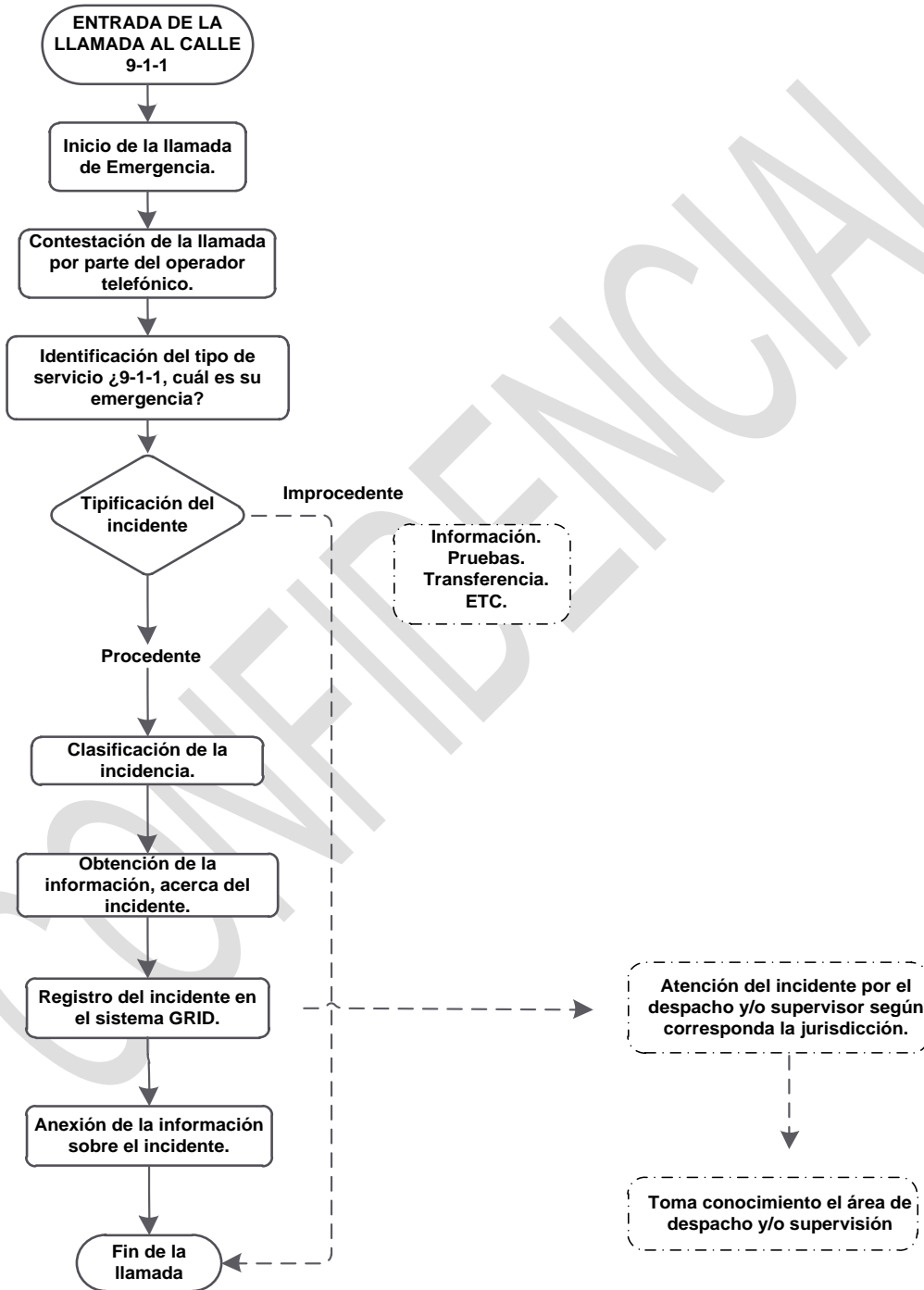
www.oaxaca.gob.mx

### 8. Diagrama de Flujo



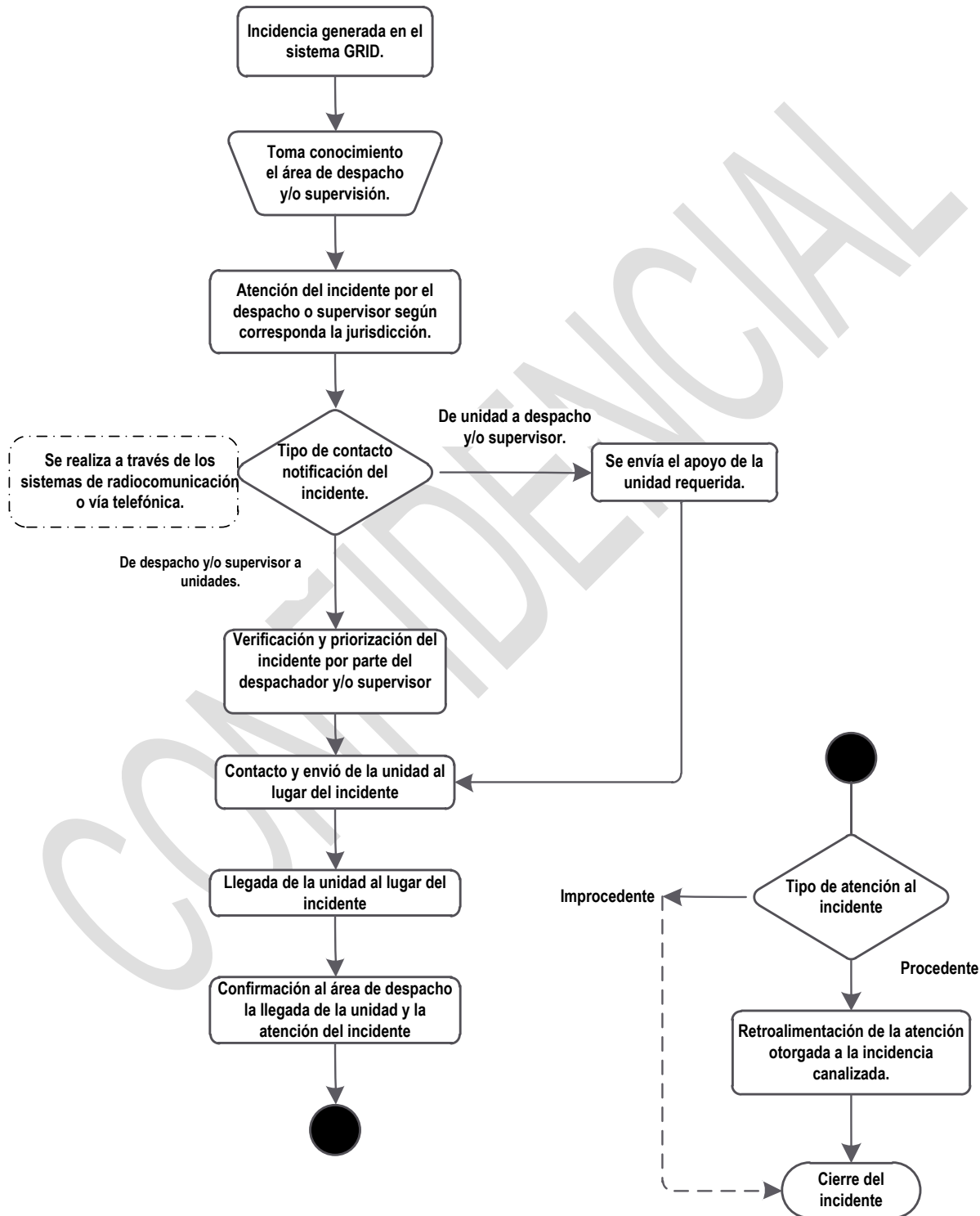
www.oaxaca.gob.mx

**Protocolo de recepción y atención de llamadas del CALLE 9-1-1.**



www.oaxaca.gob.mx

**Protocolo de Despacho de Llamadas del CALLE 9-1-1.**



www.oaxaca.gob.mx

## ANEXO 1: Recepción de llamadas

Terminal 10128  
9513649211 Contestada

- Broma - Información - Reales

Incidente

Información

Broma

En esta pantalla podemos observar los siguientes datos:

- **Número:** Se refiere al número telefónico desde el cual se está realizando la llamada que reporta el incidente.
- **Terminal:** Se refiere a la clave, la cual hace referencia a los datos que fueron almacenados en la base de datos como es la hora y fecha de la llamada.
- **Broma:** Corresponde al número de llamadas que han sido realizadas desde ese teléfono en particular y han sido catalogadas como bromas por el Operador.
- **Reales:** Corresponde al número de llamadas que han sido realizadas desde ese teléfono en particular, esto sucede particularmente cuando se toma el incidente y éste es catalogado como verídico por el Operador.
- **Información:** Corresponde al número de llamadas que han sido realizadas desde ese número y han llamado para pedir información.

## ANEXO 2: Crear incidente

Número Telefónico SIN NÚMERO

Tipo De Incidente

Ubicación

Ubicación Más Aproximada

Resultado probable: Instituto de Investigaciones Sociológicas, Murgula 308, RUTA INDEPENDENCIA, Centro, 68000 Oaxaca, Oax., México

Descripción Inicial

Enviar Incidente

Cancelar



### ANEXO 3: Registro y envío de información en el sistema del CALLE 9-1-1

Lista de incidentes:

robo

- ROBO A PERSONA**
- ROBO A CASA HABITACION
- ROBO A TRANSPORTISTA
- ROBO A BANCO
- ROBO A COMERCIO
- ROBO A ESCUELA
- ROBO DE AUTOPARTES
- ROBO DE VEHICULO

Ubicacion:

Porfirio Diaz 215, centro , oaxaca

Posibles ubicaciones:

**Resultado probable:** Porfirio Díaz 215, Centro, Oaxaca, OAX, México

Posibles ubicaciones:

www.oaxaca.gob.mx