



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.2 Recibimiento de Llamadas
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Abril 2020	Mayo 2020
6.2.6 Procedimientos para Llamadas de Emergencias Desconectadas		Revisión:	
		1	
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 General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Art. 130
- Ley del sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca; 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

El operador interviniente del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, deberá contactar con el usuario el cual durante su atención haya existido una interrupción en la comunicación, con la finalidad de saber si el usuario se encuentra en riesgo o no y con ello brindarle una atención oportuna.

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 esa razón 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 en el caso de recibir una de "Emergencia Desconectada" el cual se describe de la siguiente manera:

- El Usuario realiza una llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
- El Operador Interviniente recibe y Atiende la llamada telefónica, iniciando el servicio con la frase "9-1-1 cuál es su emergencia?".
- 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).
- Se corta la llamada por razones ajenas al servicio, por lo que el operador o bien el supervisor están facultados para regresar la llamada al usuario para con ello descartar que se encuentren en una situación de riesgo.
- En caso de que el usuario no responda la llamada que el operador interviniente del Servicio de Emergencias 9-1-1 le está realizando, este anexará una nota al incidente manifestando que el usuario no atendió la llamada, esto en caso de que se haya levantado el incidente, y cancelar el mismo para evitar el traslado innecesario de las unidades.



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

- En caso de que el usuario responda la llamada y el operador detecte que se trata de una llamada de broma o de mal uso de la línea de emergencias, este recordará al usuario que está llamando a una línea de atención a emergencias y que está incurriendo en un delito, deberá cortar la comunicación y clasificarla en el sistema.

“El operador analizará 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”.

- En caso de que el usuario haya atendido la llamada 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.

Por lo que dicho protocolo se encuentra disponible para el personal en turno de forma impresa y digital, para con ello los operadores tengan las bases necesarias para brindar al usuario una atención de calidad. Aunado a ello se anexa como evidencia el protocolo para la atención de llamadas de “Emergencias Desconectadas”

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.

Despachadores de las Corporaciones: Enviar la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por el usuario, así como dar seguimiento y transmitir la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente.

Monitoristas del CALLE 9-1-1: Encargados de dar seguimiento al incidente vía cámara en tiempo real.



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