



<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Personas Bajo las Influencias de Substancias.			
<b>Area administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Centro de Atención de Llamadas de Emergencia			
<b>Area 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>



<p><b>4. Responsables:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección del Centro Estatal de Emergencias.</li> <li>• Coordinación de Denuncia Ciudadana y Despacho de Emergencias.</li> <li>• Departamento de Despacho de Emergencias.</li> <li>• Operadores telefónicos.</li> </ul>
<p><b>5. Políticas de operación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, debe operar las 24 horas del día, todos los días del año.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>
<p><b>6. Formatos e instructivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 médico (Cruz Roja y/o Bomberos), policial (Policía Federal, Estatal y Municipal) o Protección Civil (Estatal y Municipal).</li> </ul>

www.oaxaca.gob.mx



Directiva 4.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Emergencia



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



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).	
Operador	4. ¿El usuario se encuentra bajo la influencia de alguna sustancia?	
Operador	5. Si: Preguntar si ha ingerido alguna sustancia. El operador deberá identificar el motivo de su llamada e indagar si se encuentra en riesgo.	
Operador	6. No: ¿Se trata de un nuevo incidente?	
	7. No: Agrega información adicional en el campo de mensaje al recibir llamadas de un mismo incidente.	
Operador	8. Si: Dar las indicaciones adecuadas y clasificar el tipo de incidente.	
Operador	9. ¿Se trata de una emergencia?	
Operador	10. No: Registra en el sistema como broma, y/o información, se transfiere o asesora al usuario. Se finaliza la llamada.	
Operador	11. Si: Crea el incidente.	
Operador	12. Registra en el sistema información, ubicación del lugar donde se suscitan los hechos o el más próximo al mismo. Y envía el incidente.	
Operador	13. Concluye la llamada con las frases que se utilizarán al finalizar una llamada: "Lo atendió el operador número __ y su incidente quedó registrado con el número de folio ____", ¿tiene usted alguna duda o comentario?	
Supervisor de turno	14. Da seguimiento al incidente hasta el cierre del mismo.	1 a 3 min
Despachador / Supervisor de Turno	15. Toma el incidente de acuerdo a su competencia.	
Despachador / Supervisor de Turno	16. ¿Es necesario el envío de la unidad para la atención del incidente?	
Despachador / Supervisor de Turno	17. No: Registra en el sistema su justificación el por qué no envió unidades y finaliza el incidente.	
Despachador / Supervisor de	18. Si: Envía la información del incidente al Personal Operativo y registra en el sistema la unidad que acude	

www.oaxaca.gob.mx



Turno	a la atención del servicio.	
Personal operativo	19. Recibe información del incidente, informa su arribo y atiende el servicio.	1 min
Personal operativo	20. Retroalimenta la situación inicial del incidente a su despachador para que éste lo registre en el Sistema.	De 3 a 20 min
Despachador / Supervisor de Turno	21. Registra el arribo de la unidad que acudió al servicio.	3 min
Personal operativo	22. ¿Requiere unidades de apoyo?	
Personal operativo	23. No: Informa la situación final del incidente al área de despacho, para que la registre en el sistema y cierra el incidente.	
Personal operativo	24. Si: solicita las unidades de apoyo a su despachador	
Personal operativo	25. Una vez concluida la atención de la emergencia retroalimenta a su despachador para que este registre la información en el Sistema.	1 min
Despachador / Supervisor de Turno	26. Registra la información en el Sistema y cierra el incidente.	2 a 5 min

www.oaxaca.gob.mx



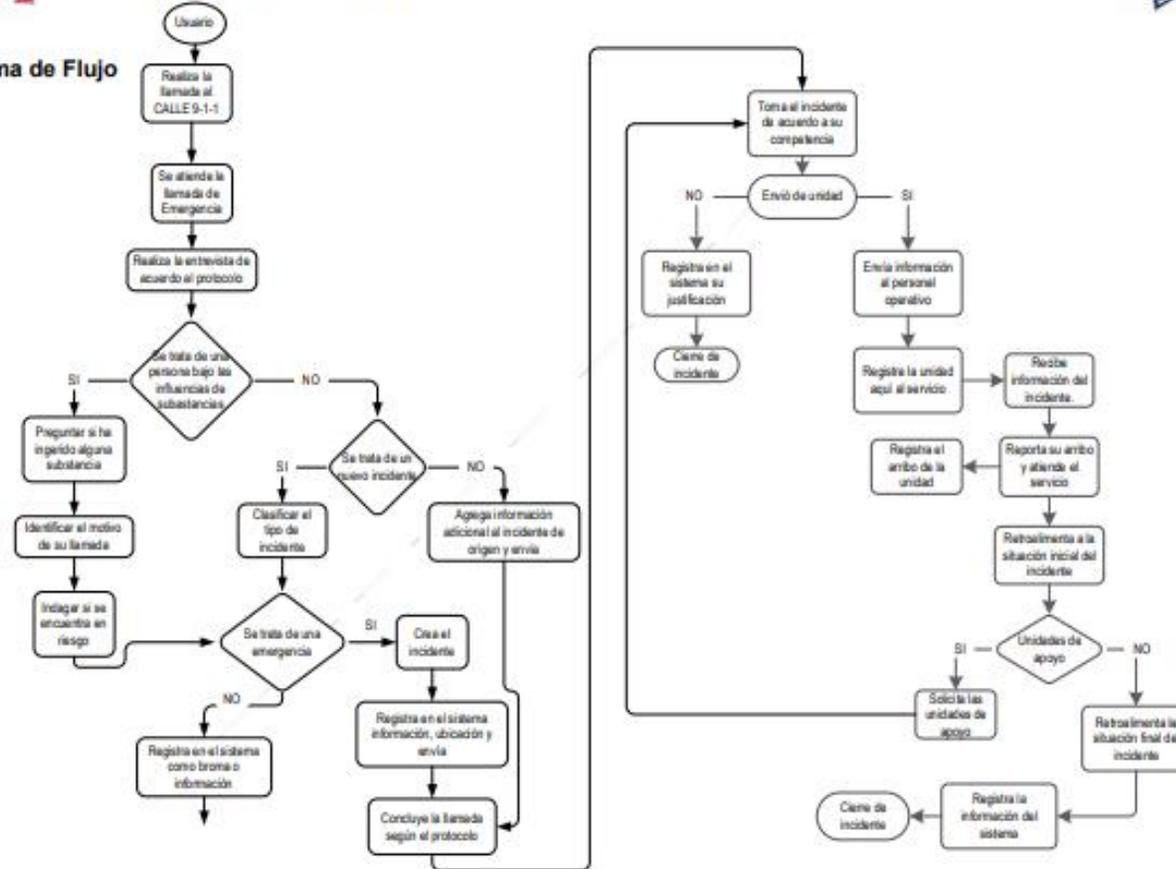
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4  
EVIDENCIA  
Directiva 6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Personas  
Difíciles



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



8. Diagrama de Flujo



5

En términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información proporcionada está clasificada como confidencial y reservada, conforme a los artículos 113 fracción V y 116, con fundamento en el artículo 49 fracción I y II, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Por lo que se deberán adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transmisión, difusión y acceso no autorizado, quedando bajo la más estricta responsabilidad de usad y la autoridad que lo recepciona.

www.oaxaca.gob.mx



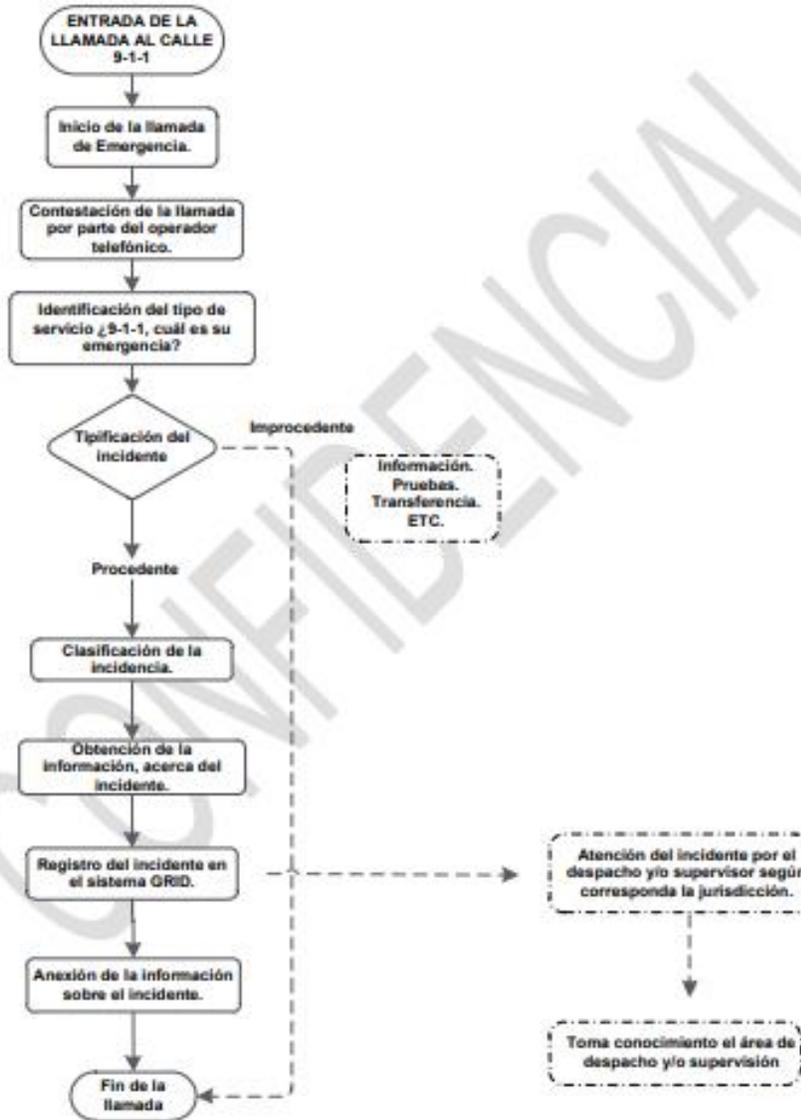
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



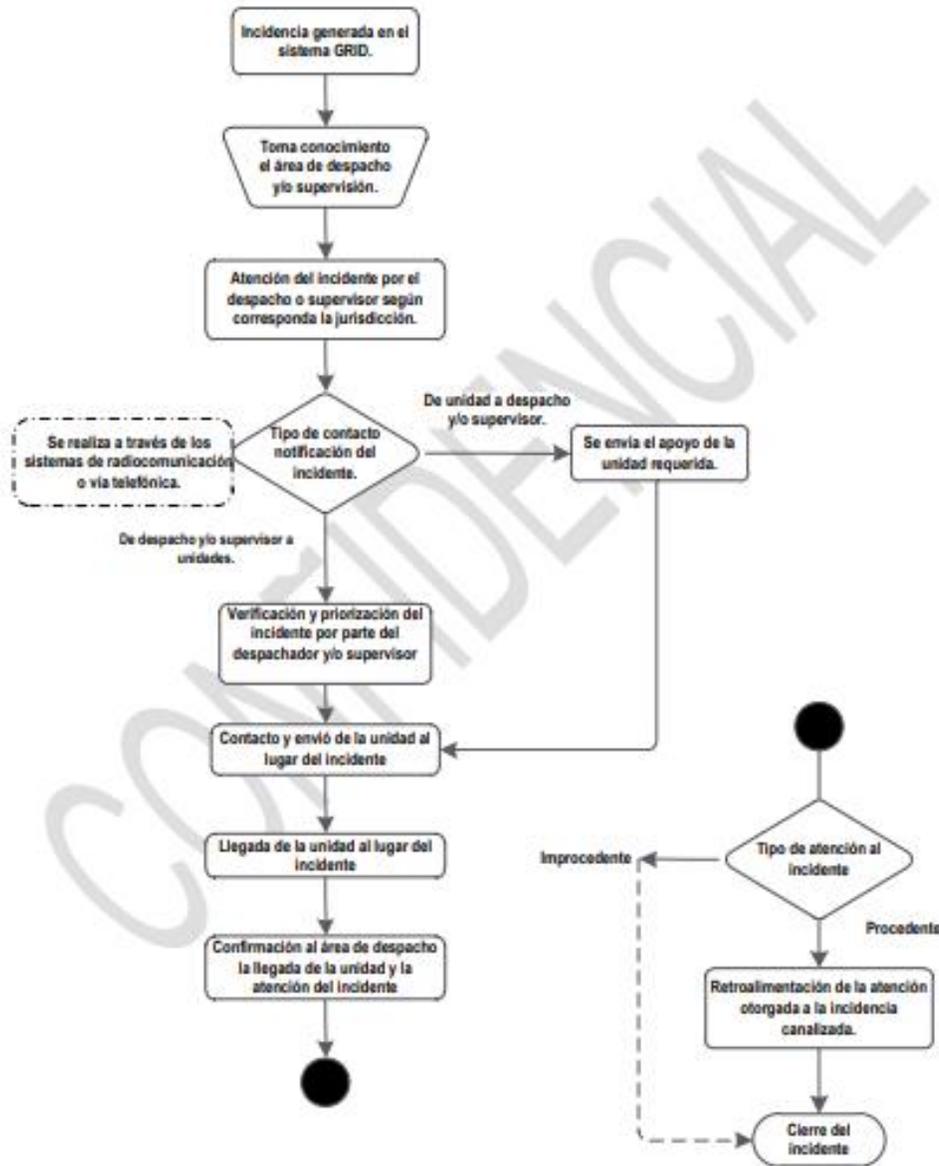
### Protocolo de recepción y atención de llamadas del CALLE 9-1-1.



www.oaxaca.gob.mx



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



www.oaxaca.gob.mx



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



### ANEXO 1: Recepción de llamadas



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



www.oaxaca.gob.mx



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



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

Lista de incidentes:	
robo	
<b>ROBO A PERSONA</b>	
ROBO A CASA HABITACION	
ROBO A TRANSPORTISTA	
ROBO A BANCO	
ROBO A COMERCIO	
ROBO A ESCUELA	
ROBO DE AUTOPARTES	
ROBO DE VEHICULO	

Ubicación:	
Porfirio Diaz 215, centro , oaxaca	
Posibles ubicaciones:	
<b>Resultado probable: Porfirio Diaz 215, Centro, Oaxaca, OAX, México</b>	
Posibles ubicaciones:	

www.oaxaca.gob.mx



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO  
Secretaría de Seguridad  
Pública del Estado



<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Personas Que padezcan de Salud Mental			
<b>Area administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Centro de Atención de Llamadas de Emergencia			
<b>Area 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>



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



**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 médico (Cruz Roja y/o Bomberos), policial (Policía Federal, Estatal y Municipal) o Protección Civil (Estatal y Municipal).

www.oaxaca.gob.mx



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).	
Operador	4. ¿El usuario es una persona con problemas de salud mental?	
Operador	5. Si: El operador deberá identificar el motivo de su llamada e indagar si se encuentra en riesgo.	
Operador	6. No: ¿Se trata de un nuevo incidente?	
	7. No: Agrega información adicional en el campo de mensaje al recibir llamadas de un mismo incidente.	
Operador	8. Si: Dar las indicaciones adecuadas y clasificar el tipo de incidente.	
Operador	9. ¿Se trata de una emergencia?	
Operador	10. No: Registra en el sistema como broma, y/o información, se transfiere o asesora al usuario. Se finaliza la llamada.	
Operador	11. Si: Crea el incidente.	
Operador	12. Registra en el sistema información, ubicación del lugar donde se suscitan los hechos o el más próximo al mismo. Y envía el incidente.	
Operador	13. 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	14. Da seguimiento al incidente hasta el cierre del mismo.	
Despachador / Supervisor de Turno	15. Toma el incidente de acuerdo a su competencia.	
Despachador / Supervisor de Turno	16. ¿Es necesario el envío de la unidad para la atención del incidente?	
Despachador / Supervisor de Turno	17. No: Registra en el sistema su justificación el por qué no envió unidades y finaliza el incidente.	1 a 3 min
Despachador / Supervisor de Turno	18. Si: Envía la información del incidente al Personal Operativo y registra en el sistema la unidad que acude a la atención del servicio.	

www.oaxaca.gob.mx



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

Directiva 6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Personas  
Difíciles



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA



Personal operativo	19. Recibe información del incidente, informa su arribo y atiende el servicio.	1 min
Personal operativo	20. Retroalimenta la situación inicial del incidente a su despachador para que éste lo registre en el Sistema.	De 3 a 20 min
Despachador / Supervisor de Turno	21. Registra el arribo de la unidad que acudió al servicio.	3 min
Personal operativo	22. ¿Requiere unidades de apoyo?	1 min
Personal operativo	23. No: Informa la situación final del incidente al área de despacho, para que la registre en el sistema y cierra el incidente.	
Personal operativo	24. Si: solicita las unidades de apoyo a su despachador	
Personal operativo	25. Una vez concluida la atención de la emergencia retroalimenta a su despachador para que este registre la información en el Sistema.	1 min
Despachador / Supervisor de Turno	26. Registra la información en el Sistema y cierra el incidente.	2 a 5 min

www.oaxaca.gob.mx

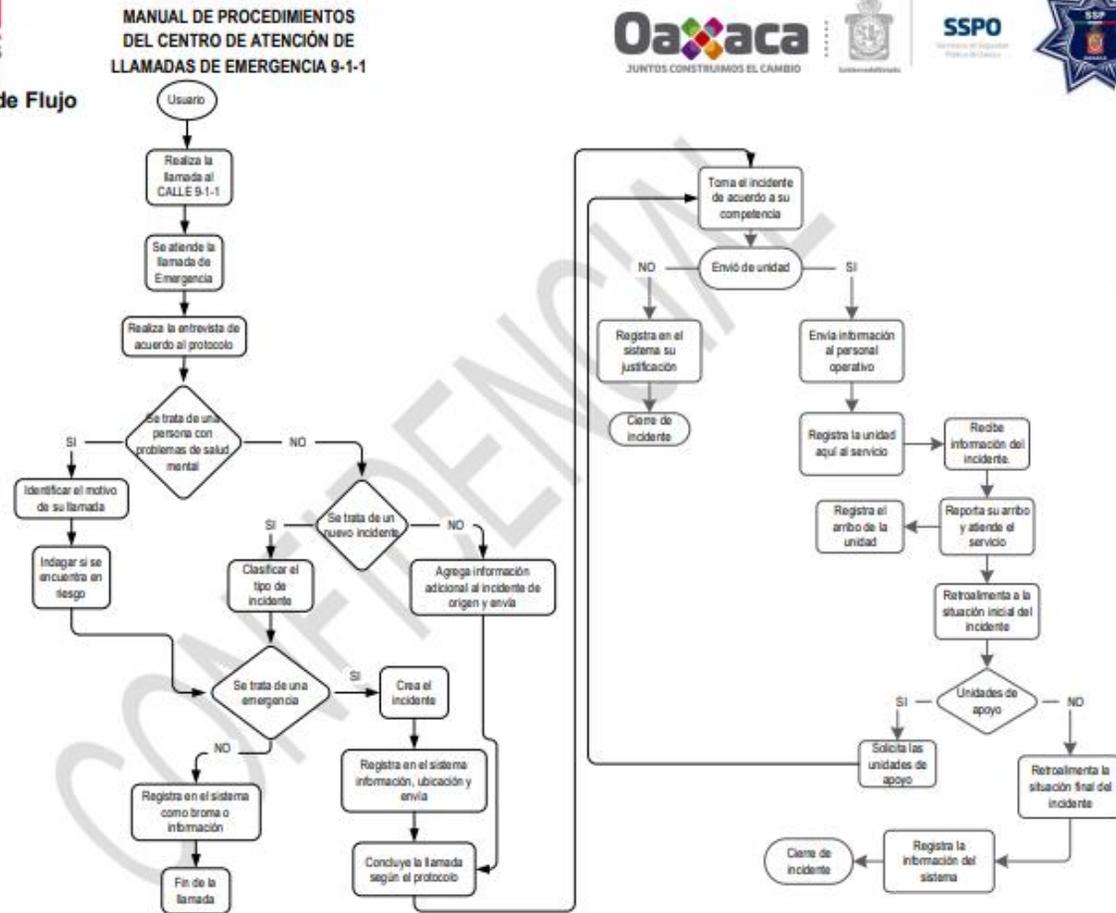
En términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información proporcionada está clasificada como confidencial y reservada, conforme a los artículos 113 fracción V y 116, con fundamento en el artículo 49 fracción I y II, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Por lo que se deberán adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transmisión, difusión y acceso no autorizado, quedando bajo la más estricta responsabilidad de usted y la autoridad que lo recepciona.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4  
EVIDENCIA  
Directiva 6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Personas  
Difíciles



8. Diagrama de Flujo



En términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información proporcionada está clasificada como confidencial y reservada, conforme a los artículos 113 fracción V y 116, con fundamento en el artículo 49 fracción I y II, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Por lo que se deberán adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transmisión, difusión y acceso no autorizado, quedando bajo la más estricta responsabilidad de usted y la autoridad que lo recepciona.



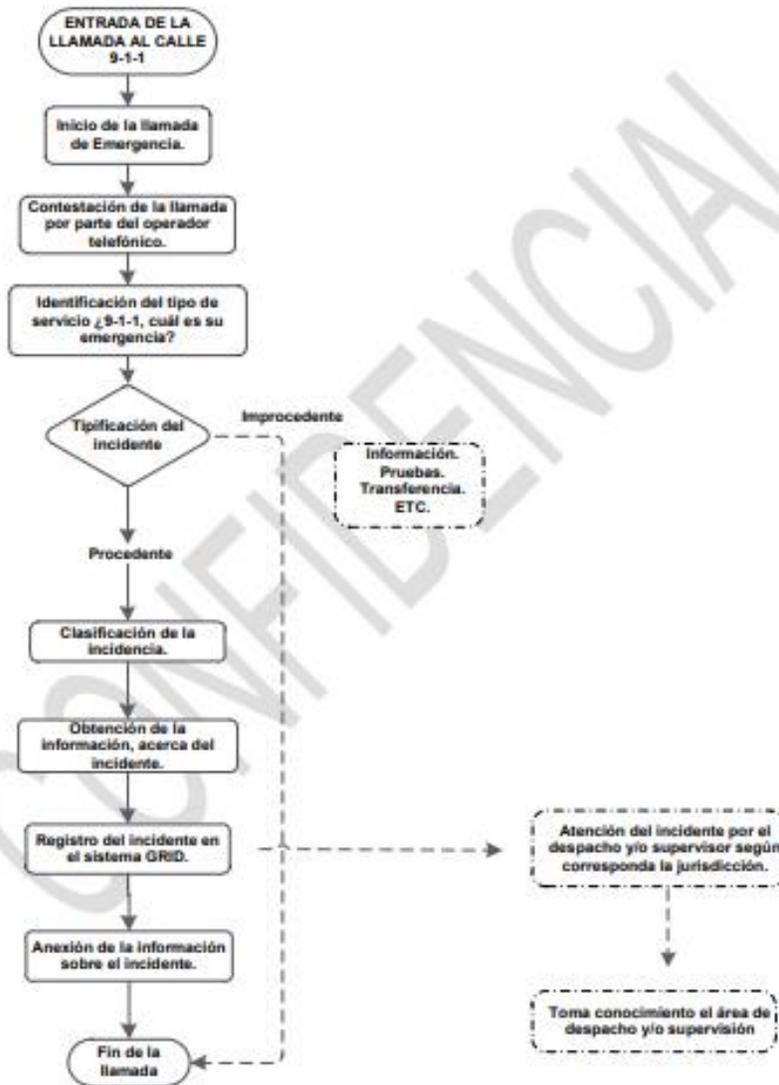
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA



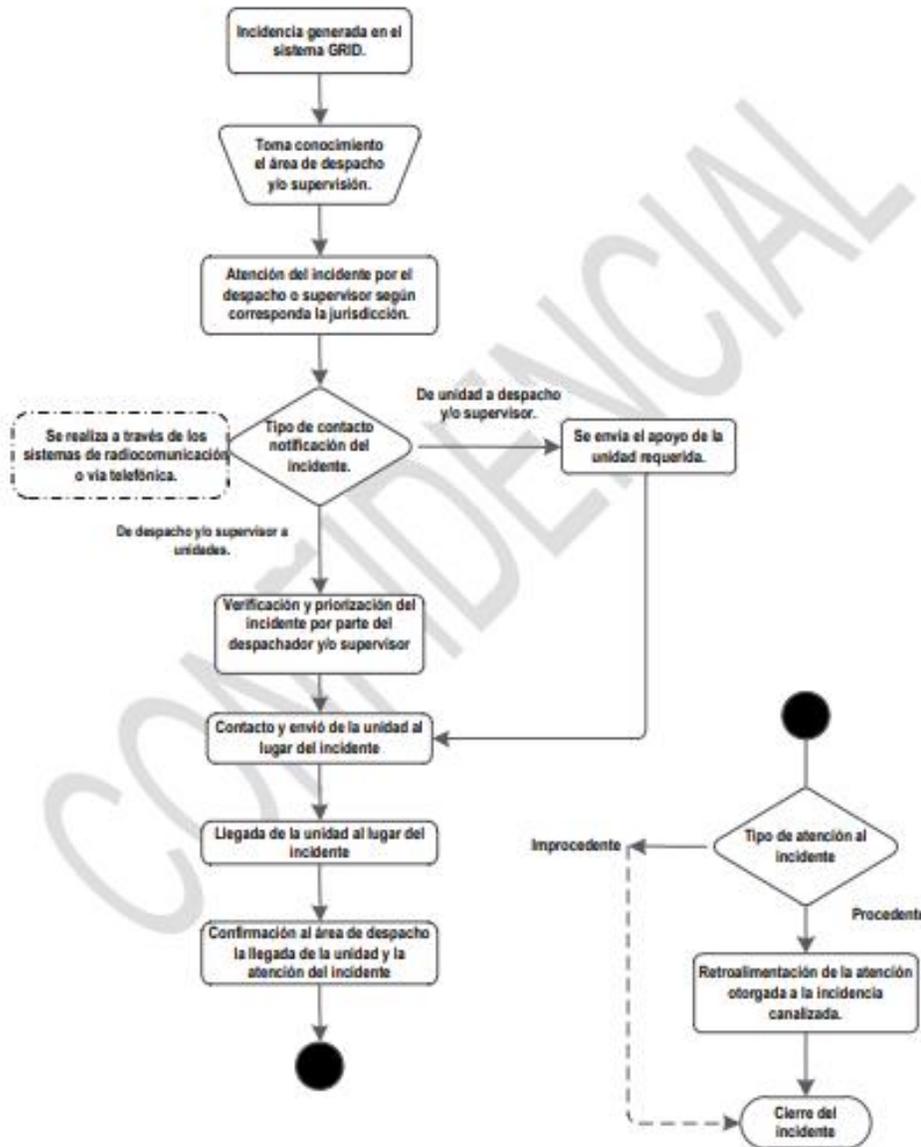
Protocolo de recepción y atención de llamadas del CALLE 9-1-1.



www.oaxaca.gob.mx



### Protocolo de Despacho de llamadas del CALLE 9-1-1.



www.oaxaca.gob.mx



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



## ANEXO 1: Recepción de llamadas



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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



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

Lista de incidentes:
robo
<b>ROBO A PERSONA</b>
ROBO A CASA HABITACION
ROBO A TRANSPORTISTA
ROBO A BANCO
ROBO A COMERCIO
ROBO A ESCUELA
ROBO DE AUTOPARTES
ROBO DE VEHICULO

Ubicación:
Porfirio Diaz 215, centro , oaxaca
Posibles ubicaciones:
Resultado probable: Porfirio Diaz 215, Centro, Oaxaca, OAX, México
Posibles ubicaciones:

www.oaxaca.gob.mx



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

Directiva 6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Personas  
Difíciles



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO  
Secretaría de Seguridad  
Pública del Estado



<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Personas Difíciles o Groseras.			
<b>Area administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Centro de Atención de Llamadas de Emergencia			
<b>Area 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

En términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información proporcionada está clasificada como confidencial y reservada, conforme a los artículos 113 fracción V y 116, con fundamento en el artículos 49 fracción I y II, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Por lo que se deberán adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transmisión, difusión y acceso no autorizado, quedando bajo la más estricta responsabilidad de usted y la autoridad que lo recepciona.



**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 médico (Cruz Roja y/o Bomberos), policial (Policía Federal, Estatal y Municipal) o Protección Civil (Estatal y Municipal).

www.oaxaca.gob.mx



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).	
Operador	4. ¿El usuario se pone agresivo o grosero al estar realizando su llamada?	
Operador	5. Si: Aplicar contención de emociones. EL operador le invitará a dirigirse con respeto y le hará de conocimiento que de continuar con esa actitud se tendrá que finalizar su llamada.	
Operador	6. No: ¿Se trata de un nuevo incidente?	
	7. No: Agrega información adicional en el campo de mensaje al recibir llamadas de un mismo incidente.	
Operador	8. Si: Dar las indicaciones adecuadas, con lenguaje claro y sencillo al usuario y clasificar el tipo de incidente.	
Operador	9. ¿Se trata de una emergencia?	
Operador	10. No: Registra en el sistema como broma, y/o información, se transfiere o asesora al usuario. Se finaliza la llamada.	
Operador	11. Si: Crea el incidente.	
Operador	12. Registra en el sistema información, ubicación del lugar donde se suscitan los hechos o el más próximo al mismo. Y envía el incidente.	
Operador	13. 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	14. Da seguimiento al incidente hasta el cierre del mismo.	
Despachador / Supervisor de Turno	15. Toma el incidente de acuerdo a su competencia.	
Despachador / Supervisor de Turno	16. ¿Es necesario el envío de la unidad para la atención del incidente?	
Despachador / Supervisor de Turno	17. No: Registra en el sistema su justificación el por qué no envió unidades y finaliza el incidente.	1 a 3 min
Despachador /	18. Si: Envía la información del incidente al Personal	

www.oaxaca.gob.mx



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

Directiva 6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Personas  
Difíciles



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



Supervisor de Turno	Operativo y registra en el sistema la unidad que acude a la atención del servicio.	1 min
Personal operativo	19. Recibe información del incidente, informa su arribo y atiende el servicio.	
Personal operativo	20. Retroalimenta la situación inicial del incidente a su despachador para que éste lo registre en el Sistema.	De 3 a 20 min
Despachador / Supervisor de Turno	21. Registra el arribo de la unidad que acudió al servicio.	3 min
Personal operativo	22. ¿Requiere unidades de apoyo?	1 min
Personal operativo	23. No: Informa la situación final del incidente al área de despacho, para que la registre en el sistema y cierra el incidente.	
Personal operativo	24. Si: solicita las unidades de apoyo a su despachador	
Personal operativo	25. 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	26. Registra la información en el Sistema y cierra el incidente.	2 a 5 min

www.oaxaca.gob.mx



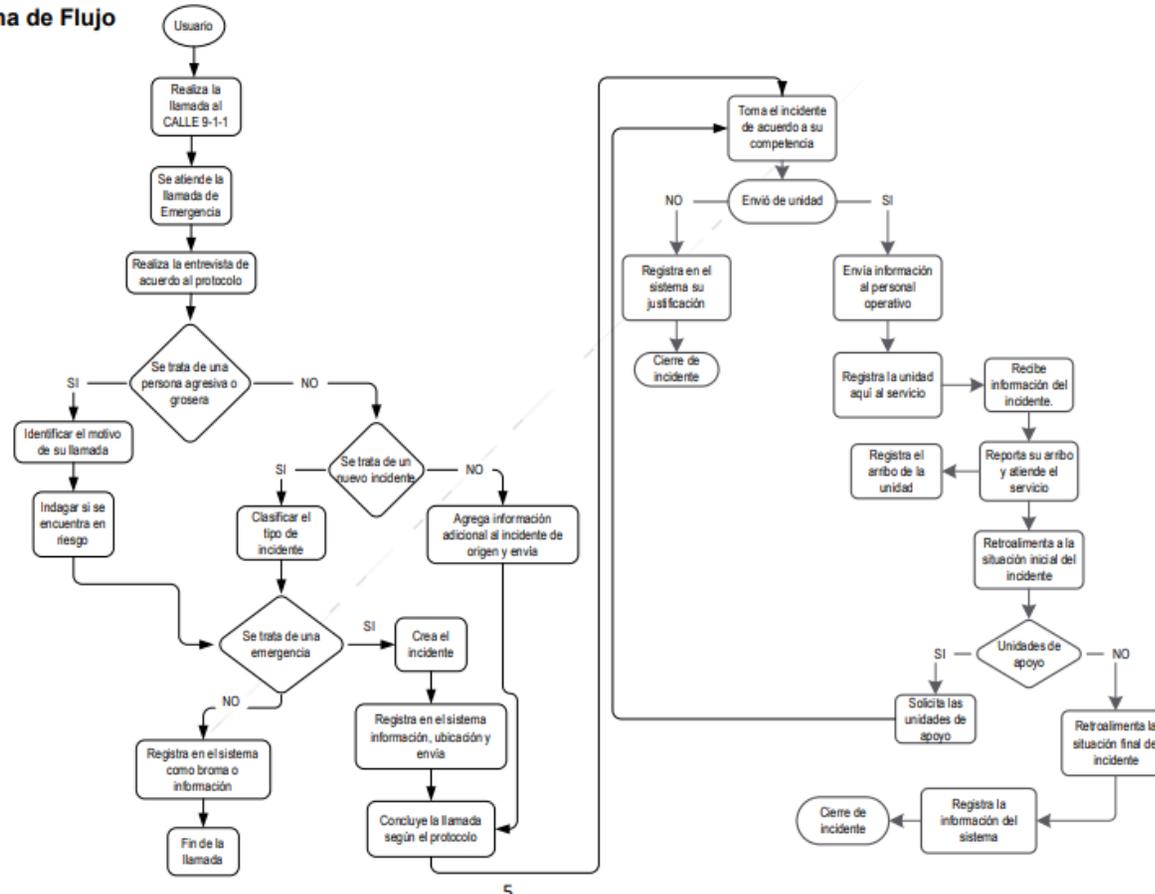
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4  
EVIDENCIA  
Directiva 6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Personas  
Difíciles



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



8. Diagrama de Flujo



www.oaxaca.gob.mx

En términos de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la información proporcionada está clasificada como confidencial y reservada, conforme a los artículos 113 fracción V y 116, con fundamento en el artículos 49 fracción I y II, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Por lo que se deberán adoptar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales y eviten su alteración, pérdida, transmisión, difusión y acceso no autorizado, quedando bajo la más estricta responsabilidad de usted y la autoridad que lo recepciona.



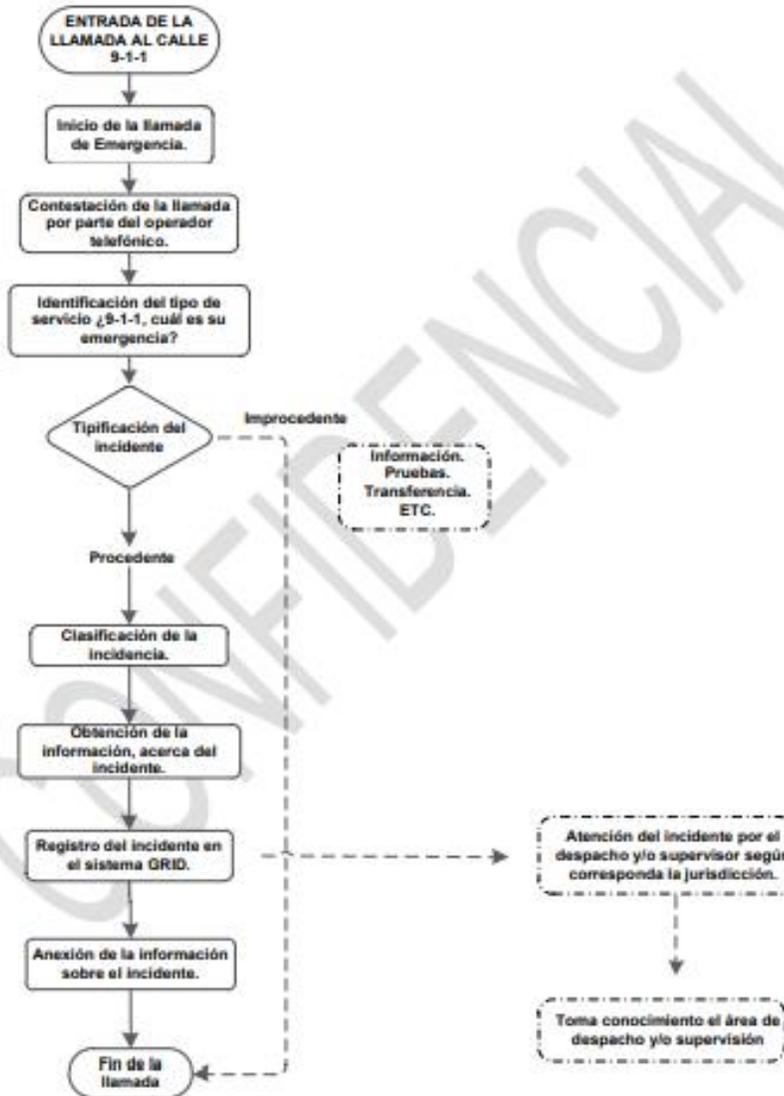
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



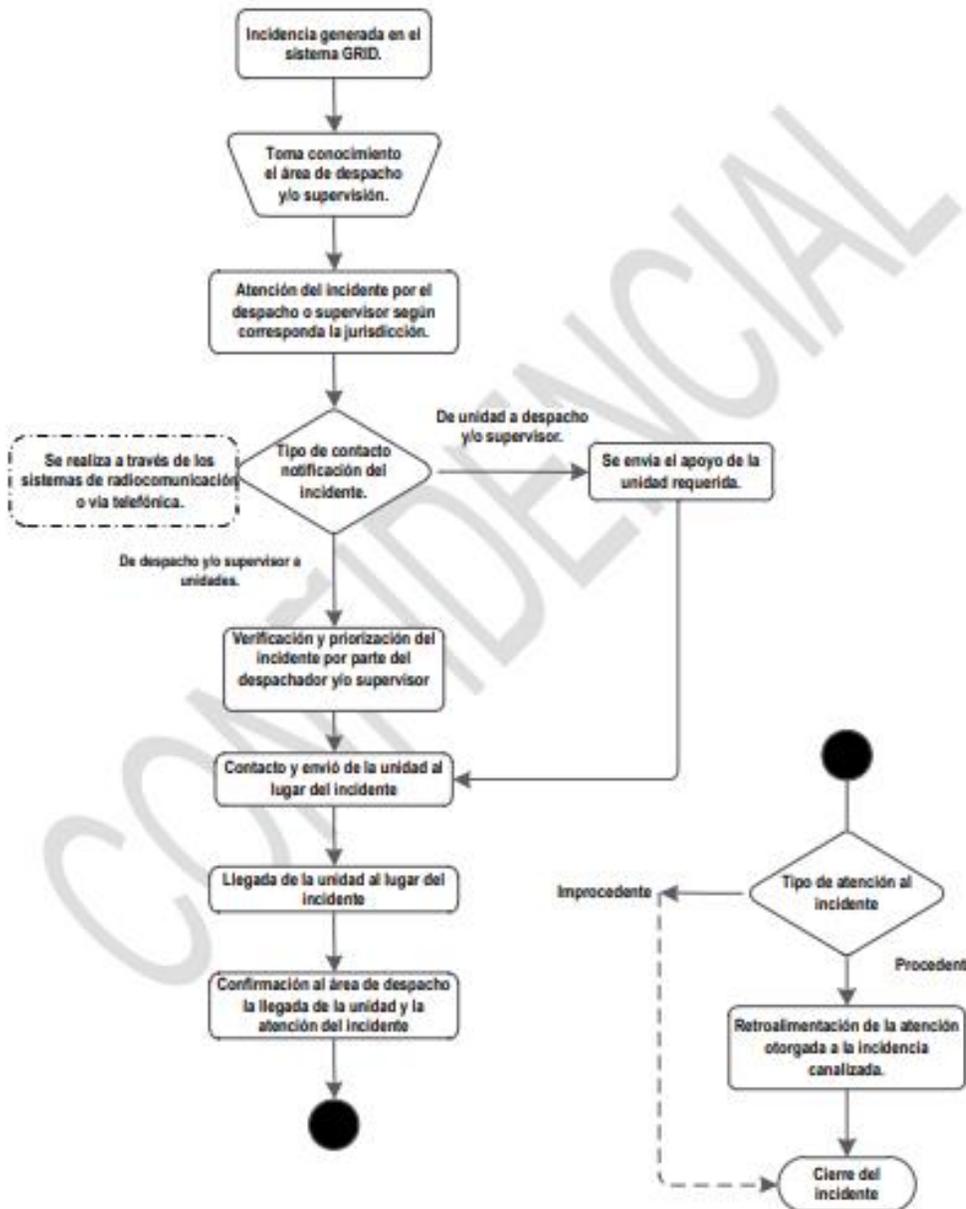
Protocolo de recepción y atención de llamadas del CALLE 9-1-1.



www.oaxaca.gob.mx



### Protocolo de Despacho de llamadas del CALLE 9-1-1.



www.oaxaca.gob.mx



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO



### ANEXO 1: Recepción de llamadas



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



www.oaxaca.gob.mx



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1



SSPO  
Secretaría de Seguridad  
Pública del Estado



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

Lista de incidentes:
robo
<b>ROBO A PERSONA</b>
ROBO A CASA HABITACION
ROBO A TRANSPORTISTA
ROBO A BANCO
ROBO A COMERCIO
ROBO A ESCUELA
ROBO DE AUTOPARTES
ROBO DE VEHICULO

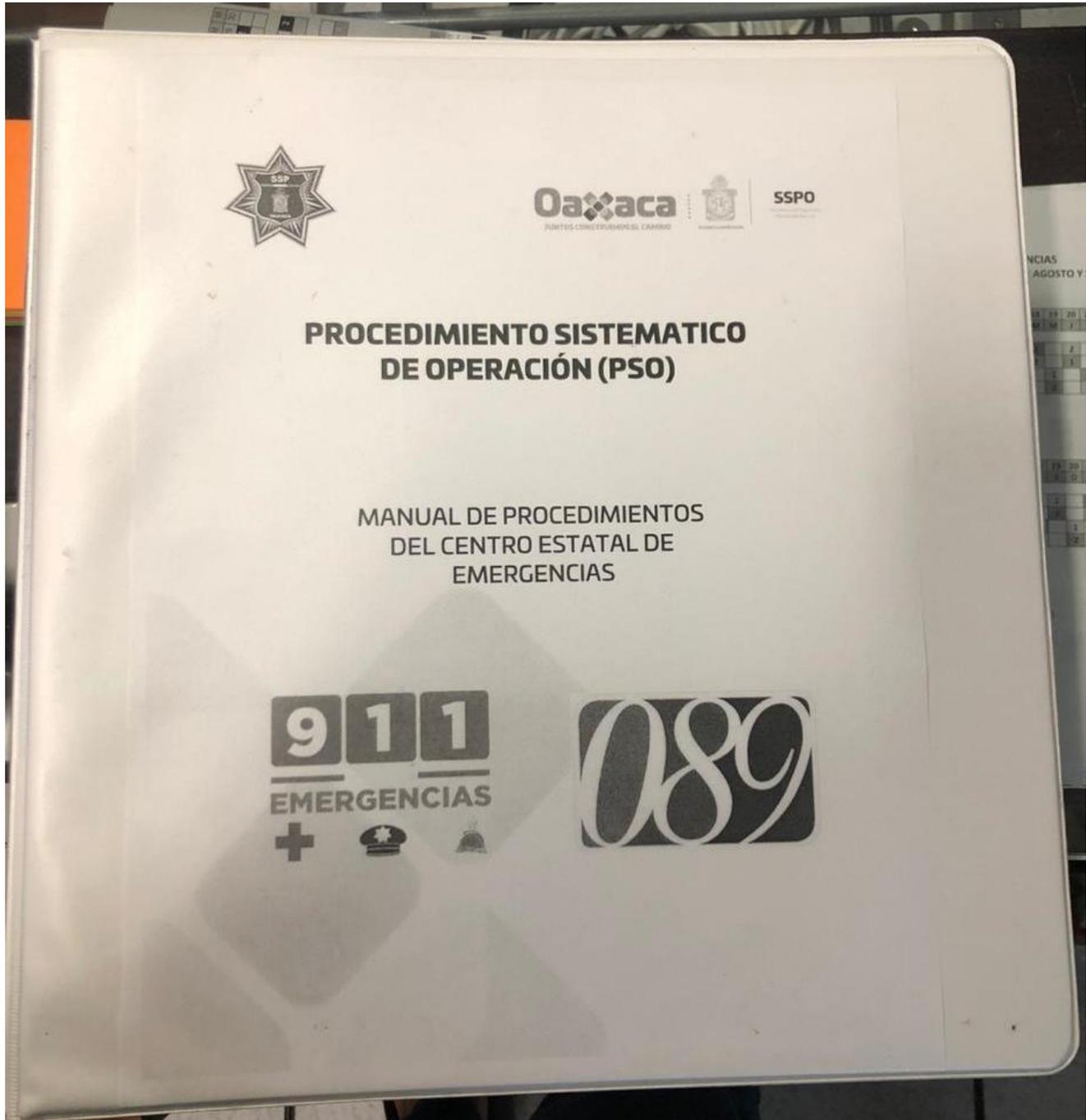
Ubicación:
Porfirio Diaz 215, centro , oaxaca
Possible ubicaciones:
Resultado probable: Porfirio Diaz 215, Centra, Oaxaca, OAX, México
Possible ubicaciones:

www.oaxaca.gob.mx



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

Directiva 6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de Personas  
Difíciles



Evidencia de los protocolos impresos y recopilados en una carpeta, para su disponibilidad para los operadores.

Fecha de toma de evidencia: Septiembre del 2020