



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
6.2.7 Procedimientos para atender llamadas de "Personas Difíciles"		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 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).
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias.

OBJETIVO

Contar con un procedimiento que brinde una atención oportuna a las llamadas que ingresan al Número Único de Emergencias 9-1-1, por lo que el operador interviniente deberá tener los conocimientos y entrenamiento necesarios para realizar la correcta clasificación y atención de las llamadas en donde las personas parezcan estar bajo las influencias de sustancias, padezcan problemas de salud mental o sean difíciles o groseros.

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, los cuales se describen de la siguiente manera:

- Bajo las influencias de sustancias:
 - El usuario realiza la llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1
 - El operador interviniente en seguida atiende la llamada realizando la entrevista de acuerdo al protocolo.
 - Deberá identificar el tipo de incidente y prioridad, de acuerdo a lo relatado por el usuario.
 - En caso que el operador capte que quien se está comunicando se encuentra bajo la influencia de alguna sustancia, en seguida preguntará si ha ingerido alguna sustancia y tratará de identificar el motivo de su llamada.



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

- El operador por medio de la entrevista realizada, escuchará lo que sucede en el entorno del usuario, así como la tonalidad de la voz y la dicción del mismo, de esa forma sabrá si se encuentra en estado inconveniente.
 - El operador interviniente deberá indagar si el usuario se encuentra en riesgo.
 - En caso que se trate de una emergencia real, el operador interviniente dará las indicaciones adecuadas según el tipo de incidente con lenguaje claro y sencillo al usuario.
 - Del mismo modo anexará la siguiente anotación “al parecer en estado de ebriedad” al incidente.
 - En caso que no se trate de una emergencia real, el operador interviniente le hará saber al usuario que está haciendo un mal uso de la línea de Emergencias y registrará la llamada en sistema como broma, para posteriormente colgar la llamada.
- Padezcan de problemas de salud mental:
- El usuario realiza la llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1
 - El operador interviniente en seguida atiende la llamada realizando la entrevista de acuerdo al protocolo.
 - Deberá identificar el tipo de incidente y prioridad, de acuerdo a lo relatado por el usuario.
 - En caso que este capte que quien habla padece de problemas de salud mental, deberá indagar si el usuario se encuentra en riesgo.
 - El operador por medio de la entrevista realizada, escuchará lo que sucede en el entorno del usuario, si durante la entrevista el usuario no es coherente con su información, el operador volverá a repetir las preguntas para determinar si la persona tiene algún tipo de padecimiento o trastorno mental.
 - En caso que se trate de una emergencia real, el operador interviniente dará las indicaciones adecuadas según el tipo de incidente con lenguaje claro y sencillo al usuario.
 - En caso que no se trate de una emergencia real, el operador interviniente le hará saber al usuario que está haciendo un mal uso de la línea de Emergencias y registrará la llamada en sistema como broma.
- Sean difíciles o groseros:
- El usuario realiza la llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1
 - El operador interviniente en seguida atiende la llamada realizando la entrevista de acuerdo al protocolo.
 - Deberá identificar el tipo de incidente y prioridad, de acuerdo a lo relatado por el usuario.
 - En caso que el usuario se torne difícil o grosero, este aplicara técnicas para mediar la situación y deberá indagar si el usuario se encuentra en riesgo.
 - Si el usuario se torna agresivo y usa palabras altisonantes y obscenas, el operador interviniente le invitará a dirigirse con respeto y le hará de conocimiento que de continuar con esa actitud se tendrá que finalizar su llamada. Cabe hacer mención que en todo momento se aplicará la contención de emociones.
 - En caso que se trate de una emergencia real, el operador interviniente dará las indicaciones adecuadas según el tipo de incidente con lenguaje claro y sencillo al usuario.
 - En caso que no se trate de una emergencia real, el operador interviniente le hará saber al usuario que está haciendo un mal uso de la línea de Emergencias, le canalizará a una grabación de concientización y finalmente registrará la llamada en el sistema GRID como broma.

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.



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

Aunado a ello se anexa como evidencia el protocolo para la atención de llamadas donde las “personas parezcan estar bajo las influencias de sustancias”, “padezcan problemas de salud mental” o “sean difíciles o groseros”.

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.

Monitoristas del CALLE 9-1-1: En caso de que se presente una emergencia real el monitorista tomará el incidente y dará seguimiento al mismo, vía cámara en tiempo real, siempre y cuando haya alguna cámara cercana al lugar de los hechos.

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