



**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
6.2.8 Procedimientos para atender llamadas de ancianos y niños		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

Facilitar al operador del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, el procedimiento a seguir al momento de dar atención a una llamada de emergencia en caso que esta sea realizada por una persona de la tercera edad o un niño (a) y con ello determinar las acciones a tomar y brindar un servicio eficaz y oportuno.

### 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 de ancianos y niños, los cuales se describen de la siguiente manera:

a) Ancianos:

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. Con un lenguaje claro y directo 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).
  - El operador interviniente deberá hablarte de "tú" o por su nombre, ello con la finalidad de crear confianza con el usuario.



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

4. El operador interviniente deberá identificar el motivo de la llamada e indagar si se encuentra en riesgo.
  5. En caso de tratarse de una emergencia real el Operador Interviniente le dará las indicaciones según el tipo de incidente de manera clara y sencilla y registrará en el sistema la información y ubicación.
  6. De ser lo contrario el Operador Interviniente le preguntará al usuario ¿qué necesita? Y le hará saber que está marcando al Servicio de Emergencias 9-1-1.
- b) Niños:
1. El Usuario (en este caso un niño (a)) 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. Con un lenguaje claro y sencillo 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).
    - El operador interviniente deberá hablarle de manera cálida, cariñosa y con palabras sencillas, ello con la finalidad de crear confianza al menor y poder obtener la información necesaria para su atención.
  4. El operador deberá identificar el motivo de la llamada e indagar si se encuentra en riesgo.
  5. El operador averiguará si se encuentra algún adulto cerca, con la finalidad de que este tome la llamada y con ello realizarle la entrevista correspondiente según el tipo de incidente.
  6. En caso de que no haya ningún adulto con el menor, el operador escuchará atentamente, le dará las indicaciones adecuadas de manera clara y sencilla según el tipo de incidente y lo mantendrá en línea hasta el arribo de la unidad de auxilio al lugar.
  7. De ser lo contrario el Operador le preguntará al usuario ¿qué necesita? Y le hará saber que está marcando al Servicio de Emergencias 9-1-1.

Por lo que dicho protocolo se encuentra disponible para el personal en turno de forma impresa y digital, para que 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 “Ancianos” y “Niños”.

## **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.



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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

- **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**