



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

Capítulo	2. Dirección y supervisión	Subcapítulo	2.2 Dirección
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Agosto 2020	Agosto 2020
2.2.6 Incidentes Críticos y Estrés		Revisión: 4	
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 en materia de Seguridad Pública.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).

## OBJETIVO

Contribuir en el tema de control de calidad del Servicio de Recepción y Atención de Llamadas del servicio 9-1-1 mediante una serie de acciones de prevención y de atención dirigida a los operadores intervinientes cuando se encuentren en una situación crítica y de estrés.

## DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Esta directiva establece acciones para apoyar al personal de los Centros de Atención de Llamadas e Emergencias (CALLE) que opera el estado, en el manejo de los efectos del estrés laboral, definido según la OMS como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación, los cuales estén relacionados con incidentes críticos derivado de las diferentes situaciones asociadas a la respuesta de atención de las llamadas de emergencia que día a día afectan el estado emocional del personal se encuentra expuesto al escuchar historias de extrema tensión:

- a) **Remover de la tarea durante incidentes críticos traumáticos, si lo es necesario;**
  - Una vez que el supervisor o algún compañero del área observe en el operador interviniente indicadores de estrés y/o un desempeño impropio durante un incidente crítico, de alto impacto o traumático (un evento traumático se define cuando una persona se encuentra expuesta a un acontecimiento estresante o situación de naturaleza excepcionalmente amenazadora o catastrófica),



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

- Será, dicho operador, removido de su silla o lugar, para que seguidamente sea reemplazado por el supervisor o algún compañero operador.
- Por lo anterior, y en caso de que el personal del Centro Estatal de Emergencias requiera de apoyo especializado en atención a los incidentes críticos, traumáticos o de alto impacto vivenciado, será canalizado de primera fuente al área de Psicología del Centro de Control, Comando y Comunicación de manera no demorada.

**b) Servicios de apoyo disponible;**

- El Centro Estatal de Emergencias cuenta con el área de Psicología,
- El servicio que se brinda al personal en esta área, puede ser solicitada por cuenta propia, o bien, referido por supervisor en turno o Coordinador de Denuncia Ciudadana y Despacho de Emergencias.
- El área de psicología está disponible a efectos de contribuir con el control de calidad, para brindar servicios de primeros auxilios psicológicos; atención de prevención mediante valoraciones psicoemocionales anuales para la obtención de datos significativos que pudiesen interferir en el buen desempeño del personal; orientación o asesorías psicológicas; atención psicológica individual de seguimiento de 3 a 5 sesiones, dependiendo de la persona a tratar, y después de realizar un análisis psicológico canalizar <<en caso de ser necesario>> a quien corresponda para que reciba de manera externa y a elección del usuario (a) una atención especializada.

**c) Capacitaciones para el reconocimiento del estrés;**

- Cada cuatro meses, el personal del área de psicología capacitará al personal del Centro Estatal de Emergencias sobre cómo reconocer los síntomas asociados al estrés.
- Lo anterior se complementará con la aplicación de un Test de Estrés Laboral con la finalidad de que el personal detecte o descarte la presencia de alguno estos síntomas; y en caso de que el trabajador identifique tales síntomas en su persona, se le recomendará buscar ayuda profesional, ya sea con el personal de salud de la misma institución o de manera externa si así lo prefiere.

**d) Actividades de seguimiento, si es necesario.**

- Aunado al servicio de asistencia psicológica de seguimiento individual que se brinda al personal del Centro Estatal de Emergencias, se ha implementado también actividades de sesiones terapéuticas grupales previo al término de su jornada laboral.
- Comentar que las acciones de seguimiento individual van encaminadas a explorar situaciones psicológicas que le pudiera estar generando malestar a la persona, y con ello poder identificar, evaluar, diagnosticar y tratar al personal que se relaciona con la atención de Incidentes atendidos en los Servicios de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Ciudadana 089.
- Por otro lado, precisar que las terapias grupales que van dirigidas a operadores y despachadores por su constante contacto con llamadas asociadas a situaciones críticas derivadas de la atención de



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

incidentes; tienen como finalidad la disminución de estrés y/o carga emocional que hayan acumulado durante su jornada laboral, denotando que el tipo de terapia grupal es de tipo psicopedagógico, abordando temas seleccionados con base a los criterios clínicos psicológicos detectados en las valoraciones del estado emocional que se realizó con anterioridad.

## RESPONSABLES

---

Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación. Revisa y analiza los informes entregables de las actividades desempeñadas en el área de Psicología.

Director del Centro Estatal de Emergencias. Supervisa el nivel de calidad de atención que el personal del Centro Estatal de Emergencia desarrolla en cada una de sus áreas.

Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias. Canaliza al personal del Centro Estatal de Emergencia al área de psicología cuando detecta un comportamiento irregular.

Encargada del Área de Psicología. Ejecuta acciones de prevención y atención psicológica relacionados con la calidad de atención que brinda al personal del Centro Estatal de Emergencias.

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**