



## UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

---

División de Ciencias Sociales y  
Económico Administrativas.

"EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO OPERADORA DEL CENTRO DE  
ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS 066 EN LOS  
MUNICIPIOS DE OTHÓN P BLANCO, BACALAR, FELIPE CARRILLO  
PUERTO Y JOSÉ MARÍA MORELOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.

TRABAJO MONOGRÁFICO

En la modalidad de experiencia profesional.

Para obtener el grado de  
LICENCIADA EN SEGURIDAD PÚBLICA.

PRESENTA

Amor Azucena Segundo Pérez.

Asesores;

M.C. Kinuyo Concepción Esparza Yamamoto.

Lic. Gabriela Rodríguez Ojeda.

Dra. Maribel Lozano Cortés.



Chetumal, Quintana Roo, Mayo 2015.



Universidad de  
Quintana Roo

Division de Ciencias Sociales y  
Económico Administrativas

# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO




Monografía elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobada como requisito para obtener el grado de:

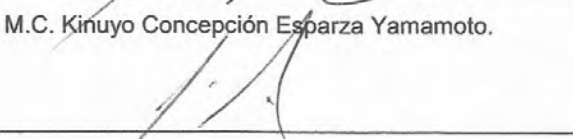
LICENCIADA EN SEGURIDAD PÚBLICA

COMITÉ

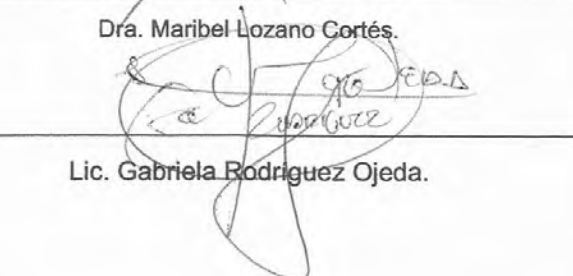
Asesor:

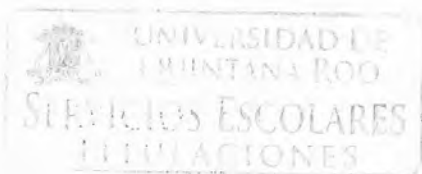
  
M.C. Kinuyo Concepción Esparza Yamamoto.

Asesor:

  
Dra. Maribel Lozano Cortés.

Asesor:

  
Lic. Gabriela Rodríguez Ojeda.



Chetumal, Quintana Roo, México, Mayo de 2015.



Universidad de  
Quintana Roo

División de Ciencias Sociales y  
Económico Administrativas

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO 1.

#### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA SEGURIDAD PÚBLICA.

1.1 El Concepto de Seguridad Pública.....	Pág. 6
1.2 Evolución histórica de Quintana Roo en materia de seguridad pública.....	Pág. 8
1.3 Sistema constitucional de Seguridad Pública.....	Pág. 11

### CAPÍTULO 2.

#### LINEAMIENTOS PARA EL SERVICIO TELEFÓNICO DE LOS CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS (C.A.LL.E. 066).

2.1 Organización del 066.....	Pág. 16
2.2 Marco Jurídico.....	Pág.18
2.3 Misión y Visión.....	Pág. 19
2.4 Objetivo.....	Pág. 20
2.5 Políticas de calidad.....	Pág. 20
2.6 Alcances y Limitaciones.....	Pág. 21
2.7 Disposiciones Generales.....	Pág. 21
2.8 Funcionamiento.....	Pág. 22
2.9 Identificaciones Automáticas.....	Pág. 24
2.10 Manejo de Llamadas e Interacción de Sistemas.....	Pág. 24
Esquemas de Coordinación.....	Pág. 27

### CAPÍTULO 3.

#### INDUCCIÓN A LA OPERACIÓN DEL OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS (C.A.LL.E. 066).

3.1 Procesos Principales y Procedimientos de Operadores.....	Pág. 29
--	---------

# ÍNDICE

Diagrama de Flujo General.....	Pág. 32
Responsabilidades de los Operadores.....	Pág. 33
Protocolo en la Operación, Recepción y Canalización de la llamada de emergencia.....	Pág. 37

## **CAPÍTULO 4.**

### **LA LICENCIATURA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y SU PRÁCTICA.**

4.1 Experiencia Laboral en el área de Operación.....	Pág. 58
4.1.2 Materias aplicadas en el área de Operación.....	Pág. 58
4.2 Conclusiones.....	Pág. 61
4.3 Descripción de un caso real.....	Pág. 61

### **CONCLUSIONES Y PROPUESTAS**

Propuesta para evitar el mal uso de los Servicios de Emergencias.....	Pág. 64
Bibliografía.....	Pág.66



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, está realizado con el objetivo general de plasmar una memoria de experiencia profesional, y mostrar la relación que existe de la carrera de Seguridad Pública con el Centro de Atención, Comando y Computo (C 4), describiendo el labor de Operación del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066 (C.A.LL.E. 066). Tendrá como utilidad que el ciudadano conozca el proceso de atención de emergencias recibidas telefónicamente, como se canalizan a las corporaciones correspondientes para las soluciones de algunas emergencias que se les presente.

Se demostrara ejemplos en la realización y proceso de una llamada de emergencia para generar el reporte y acudan los apoyos necesarios de las diversas instituciones o corporaciones de apoyo.

Por otra parte este trabajo de investigación servirá para comprender la formación del licenciado en Seguridad Pública con la actividad de operador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066, igualmente proporcionara información acerca de la dependencia en específico sus funciones de operación en llamadas de emergencia.

Dicha monografía buscara que a través de la experiencia profesional se puedan determinar algunas propuestas tomando como experiencia la formación como licenciados en Seguridad Pública para mejorar los servicios de atención del 066.

Se Describirán y analizarán el sistema de operación del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066 a través de la experiencia laboral como operador, al relacionar la formación del licenciado en Seguridad Pública a esta función con el fin de proponer una mejora a las actividades de este puesto.

En el primer capítulo se describe la evolución histórica, los antecedentes y origen de la seguridad publica en el estado de Quintana Roo.

En el segundo capítulo, se describe al Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066, su organización y el marco jurídico abarcando la misión, visión, objetivos y políticas de calidad que se han generado en el transcurso

desde su creación, demostrando sus alcances y limitaciones. Se describen las disposiciones generales y su funcionamiento. Así mismo aportando los esquemas de coordinación del área.

En el tercer capítulo se describe la inducción a la operación del operador en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066, la cual es un ente público encargado de salvaguardar la ciudadanía teniendo como principal objetivo cuidar la integridad física y material de los ciudadanos. Se describirán los estándares en la recepción de la llamada de emergencia. De la cual se genera un protocolo, recepción y canalización de la llamada hasta el envío del apoyo. Aportando los conocimientos básicos del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066 describiendo las habilidades e insumos para un operador telefónico. La conectividad y los recursos que se necesitan para generar una llamada de emergencia.

Por último en el capítulo cuarto, se describe como el programa de Licenciatura en Seguridad Pública aporta los conocimientos, habilidades y actitudes, para que el egresado los aplique en el sector público, en este caso en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066.

Se concluye con algunas propuestas y soluciones a los problemas más comunes que se presentan en el servicio de atención de la llamada de emergencia.

Cabe mencionar que la comunicación es inherente a la existencia de las personas y de las sociedades, que permiten conocer la realidad, interactuar con el medio físico, apoyar con la información, la toma de decisiones y evaluar las acciones de individuos y de grupos. El aprovechamiento de las comunicaciones propicia la mejoría de los niveles de bienestar y permite aumentar la productividad y competitividad de las naciones.

Lo mismo que la Revolución Industrial, que fue en múltiples regiones una palanca impulsora del desarrollo económico y social, se dispone ahora de las grandes ventajas que abre la revolución tecnológica, que ha dado origen a la sociedad de la información, modificando sus estructuras de modo que las organizaciones se eficientizan y se redefinan las responsabilidades de los

directivos y de los empleados. Aparecen nuevos enfoques administrativos que buscan mejorar la productividad y la competencia, como son la administración mediante la calidad total y la reingeniería, que para su exitosa aplicación se apoya de manera fundamental en la tecnología.<sup>1</sup>

Con el apoyo de las telecomunicaciones, los gobiernos, las instituciones y los organismos asistenciales están en posibilidades de mejorar sustancialmente los mecanismos tradicionales de gestión y de servicio, lo cual se traduce en beneficios reales y tangibles para la población.

Con el uso de esta tecnología, los servicios públicos pueden proporcionarse de forma radicalmente distinta, en lo que toca su cantidad, y en lo referente a su calidad. Algunos como los de salud, educación y seguridad, pueden prestarse a mayor escala y en forma más rápida y eficaz. Las telecomunicaciones puede coadyuvar en el suministro de estos servicios a todas las comunidades del País sin límite alguno, como garantía que oferten los tres niveles de gobierno.

Debido a ello, las instancias encargadas de Seguridad Pública, han observado el marco regulatorio y el Plan Nacional de Desarrollo, enfocando sus esfuerzos a diseñar Lineamientos, Políticas y Estrategias para un mayor aprovechamiento de las tecnologías de telecomunicaciones, ya que en el marco de sus funciones tiene la encomienda, de desarrollar las estrategias que permitan aprovechar el potencial que representan las mismas. Haciendo de ellas un instrumento eficaz que sirva para resolver favorablemente las actividades en materia de seguridad pública y los retos que en el presente y futuro puedan aparecer, a través de herramientas que permitan al gobernado adquirir la confianza en las instituciones que lo representa y velan por salvaguardar su integridad física, moral y patrimonial.<sup>2</sup>

Bajo la siguiente hipótesis, no existe diferencia significativa sobre los efectos de la reforma en materia de seguridad pública, respecto de la profesionalización de los servidores públicos de las instituciones policiales y de procuración de

---

<sup>1</sup>Lineamientos para el Servicio Telefónico. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001; 2008.

<sup>2</sup> Ídem.



justicia en Chetumal, Quintana Roo, misma que se confirma a lo largo de esta investigación.

Vista así, la profesionalización, no se reduce únicamente a la concepción de formar profesionales, sino a brindar justamente la educación que determinado nivel educativo exige. En este caso la población Quintanarroense exige servidores públicos de calidad, que realicen su trabajo con eficacia, responsabilidad, ética y compromiso.

Solo hay seguridad en la concurrencia educativa de autoridad, libertad, orden, estabilidad, legalidad, justicia, policía, solidaridad, responsabilidad y sanción.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>*Dromi, Roberto (Director); et. Al., (2002). Seguridad Ciudadana, III El contenido de la Seguridad. Editorial Argentina. Pág. 16 – 17.*

# **CAPÍTULO I**

## **ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA SEGURIDAD PÚBLICA.**

### **1.1 El concepto de Seguridad Pública**

---

De acuerdo a lo establecido en la ley general de las bases de coordinación del sistema nacional de seguridad pública.

### La Seguridad Pública

Es la función estatal a cargo de la federación , el distrito federal, los estados y los municipios, en sus respectivas competencias, que comprende todas aquellas actividades dirigidas a la prevención y persecución de infracciones y delitos, la imposición de las sanciones administrativas, la reinserción social del delincuente y del menor infractor y en general todas las que contribuyen a alcanzar los fines superiores de salvar y guardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública.

Ley general que establece las bases del sistema nacional de seguridad pública.

En esta definición encontramos los siguientes elementos:

La seguridad Pública es una función del estado que comprende las siguientes actividades.

- prevención del delito e infracciones
- persecución de delitos
- impartición de justicia
- reinserción social del delincuente y del menor infractor

Estas actividades corresponden a las siguientes autoridades

- Policía preventiva: prevenir faltas de carácter administrativo, así como la comisión de delitos.
- Ministerio público y policía judicial ministerial o investigadora: investigar y perseguir delitos.
- Jueces y tribunales: impartición de justicia.
- Administración de justicia: reinserción social del delincuente y del menor infractor.

Entre los fines superiores que persigue la función estatal de seguridad Pública están:

- Salva guardar la integridad y derechos de las personas.
- Preservar las libertades, el orden y la paz pública.
- En la realización de los fines y objetivos de la seguridad pública al policía preventivo le corresponde la garantía y salva guarda de los derechos e intereses del individuo, de la sociedad y del propio gobierno.

Esto significa preservar la vida e integridad de las personas y permitirles el libre ejercicio de sus derechos, garantías constitucionales y sociales, derechos patrimoniales, públicos y privados. Aquí queda también incluida la protección de instalaciones y servicios estratégicos del país como un factor especial de importancia.

Todos estos fines se deben alcanzar de manera ordenada y sistemática a través del sistema democrático de planeación nacional.

En el siguiente capítulo se aborda la evolución de Quintana Roo en materia de seguridad pública, remontándonos a 1901 cuando aún era territorio, mismo que el 8 de octubre de 1974, se convierte en el actual estado de Quintana Roo; llegando así, al presente año. <sup>4</sup>

## **1.2 Evolución histórica de Quintana Roo en materia de seguridad pública.**

En Quintana Roo, todo inicia cuando el Almirante de la Marina, Othón Pompeyo Blanco se establece en un pontón, cumpliendo la orden del presidente de la Republica, Porfirio Díaz; para resguardar la frontera sur, que en ese entonces se encontraba aun sin delimitar, porque solamente era considerado como territorio. No tenía una autoridad legalmente establecida (Yucatán y Campeche sólo les interesaba la explotación forestal), por la lejanía de la capital política, Quintana Roo era una tierra sin ley. <sup>5</sup>

El 4 de noviembre de 1901, el presidente de la Republica, Porfirio Díaz, presento ante el congreso de la Unión una iniciativa de reforma a la constitución política para erigir el territorio de Quintana Roo y el 24 de noviembre de 1902, se aprobó y público en el diario oficial; de igual forma fue Porfirio Díaz, quien propuso que llevara el nombre de Territorio de Quintana Roo, en honor de Andrés Quintana Roo. El general de brigada José María de la vega, fue el primer jefe político del territorio.

Quintana Roo ha tenido tres capitales, la primera fue Campamento General Vega en Punta de Allen, de carácter transitorio entre 1902 y 1904; después, la capital se pasó a Santa Cruz de Bravo, designando finalmente desde la

---

<sup>4</sup>Za`azil Rangel, (2011) *El impacto de las reformas en materia de seguridad pública sobre la profesionalización de los servidores públicos de las instituciones policiales y de procuración de justicia en Chetumal, Quintana roo. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Seguridad Pública. Pág. 2.*

<sup>5</sup>Martínez Hernández, Elías y Pérez Gallegos, Guadalupe (2009). *Historia de seguridad pública en el estado de quintana roo. Trabajo monográfico para obtener el grado de licenciatura en seguridad pública. Chetumal, Quintana Roo.*

creación del territorio de 1904 a 1915, por último Payo Obispo ocupó la capital desde 1915 hasta la fecha.<sup>6</sup>

Quintana Roo, fue desde sus inicios usado como lugar de destierro político y colonia penal; mismas que se cerraron en 1914. Y es justamente ese hecho el origen del Estado; por lo que sus primeros residentes eran delincuentes, criminales, políticos exiliados y toda aquella persona que se encontraba en contra del gobierno de Porfirio Díaz.

Siendo Luis Echeverría Álvarez Presidente de la República, se publica en el diario oficial de la federación el 08 de octubre de 1974:

Decreto por el que se forma el artículo 43 y de más relativos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para la elección en Estados de los territorios de Baja California Sur y Quintana Roo.<sup>7</sup>

A partir de esta fecha, Quintana Roo se vuelve oficialmente uno de los Estados que conforman la República Mexicana como la conocemos actualmente. Con ellos se nombra un Gobernador Constitucional con carácter provisional, David Gustavo Gutiérrez Ruiz; quien se da a la tarea de crear un congreso constituyente, que es el órgano de crear los ordenamientos y el marco jurídico que regirán al nuevo Estado de Quintana Roo; es decir se elabora la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

El gobernador Jesús Martínez Ross elaboró el proyecto de Ley Orgánica Municipal del Estado de Quintana Roo. También envió al H. Congreso iniciativas como fueron: La Ley Orgánica del Ministerio Público, la Ley Orgánica del Poder Judicial.

El gobernador Joaquín Hendricks Díaz, se le recuerda principalmente por la obra de modernización carretera. Durante su gobierno, en el año 200, el 25 de mayo, se implementó en el Centro de Comunicación, Computo y Comando (C-

---

<sup>6</sup>*Gamboa Gamboa, María Teresa. Edificios Públicos y Sitios Históricos de interés en la Capital de Quintana Roo, desde 1900 – 1974. Archivo general del Estado de Quintana Roo.*

<sup>7</sup>Poder ejecutivo, Secretaría de Gobernación. Decreto por el que se reforma el artículo 43 y demás relativos de la CPEUM, para la elección de los estados en los territorios de Baja California Sur y Quintana Roo.

4) ubicado en la carretera Chetumal – Huay Pix kilómetro 12.5 de la ciudad de Chetumal, el sistema de llamadas de emergencia (066), con el propósito de proporcionar apoyo a la ciudadanía y a las corporaciones que lo requieran en los diferentes acontecimientos o sucesos de emergencia, siendo el primero en el Estado.

En octubre de 2001, se inauguró el Sub- Centro de Comunicación , Computo y Comando (C-4) de la zona norte, ubicado en la Av. Xcaret, manzana 3ª, lote 14 entre Av. Kabah y la costa, en Cancún, municipio de Benito Juárez. El cual cuenta con el sistema de llamadas de emergencias (066).

### **1.3 Sistema constitucional de Seguridad Pública.**

Para cumplir con la función del estado, de salvaguardar la integridad y derechos de las personas y preservar las libertades, el orden y la paz pública, la Constitución estableció, en el artículo 21, que la seguridad pública es una función a cargo de la federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, en sus respectivas competencias. En el mismo artículo, la Constitución señala también que las instituciones policiales se regirán por los principios de:

- Legalidad
- Eficiencia
- Profesionalismo
- Honradez

Esos principios, dentro de nuestro sistema jurídico, alcanzan la más alta jerarquía legal. Por ello se encuentran en la Constitución, la ley fundamental que contiene valores sociales que permiten la vida en común, la paz y la convivencia entre los mexicanos.<sup>8</sup>

Para alcanzar esos principios y esos objetivos, la misma constitución ordena a la Federación, a los Estados y Municipios, coordinarse para establecer un Sistema Nacional de Seguridad Pública y así conjuntamente prevenir y combatir la delincuencia en todo el territorio nacional, a fin de preservar nuestros valores fundamentales. Para lograrlo, el congreso de unión emitió la ley que permite llevar a la práctica cotidiana esos principios esenciales de convivencia.

#### **Orden público**

El orden público se logra mediante:

- La observancia de las leyes y los reglamentos vigentes.
- El respeto y preservación de la integridad física psicológica de las personas, cualquiera que sea su condición, edad o sexo.
- El respeto al ejercicio de derechos y libertades de terceros.

---

<sup>8</sup>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 21.



- El buen funcionamiento de los servicios públicos y aquellos privados de acceso público.
- La conservación del medio ambiente y de la salubridad general.
- El respeto en beneficio colectivo, del uso y destino de los bienes de dominio público.
- Proponer la participación vecinal y el desarrollo de una cultura cívica que propicie una convivencia y pacífica del país.

### **El plan nacional de desarrollo**

El Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2011, es el instrumento para el eficaz desempeño de la responsabilidad del estado sobre el desarrollo integral del país y debe obedecer a los fines y objetivos establecidos por la constitución: entre ellos de manera destacada, la seguridad pública. El Plan de Desarrollo tiene carácter obligatorio en materia de Seguridad Pública, obligando a los Policías:<sup>9</sup>

- Garantizar la seguridad pública mediante la acción de prevención del delito.
- Garantizar la libertad, la integridad física y el patrimonio de la población como base para nuestro desarrollo integral.
- Otorgar certidumbre, confianza, orden y estabilidad como objetivo de la seguridad pública.
- Promover y coadyuvar la cultura de la denuncia.
- Prevenir el delito para garantizar la seguridad ciudadana en lo relativo a todos sus derechos.

Para alcanzar esos objetivos es necesario que los policías tengan altos niveles de profesionalización y que por tanto sus corporaciones establezcan mecanismos de:

- Reclutamiento.
- Selección.
- Capacitación.
- Profesionalización.

---

<sup>9</sup>Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2011.

- Inspección.
- Supervisión y seguimiento del desempeño policial.

### **El programa Nacional de Seguridad Pública**

El Programa Nacional de Seguridad Pública 1995 – 2000, es también un instrumento para cumplir las obligaciones del estado de manera programada y obligatoria.

Para establecer los objetivos, prioridades y políticas que regirán las actividades del Estado Mexicano, con fundamento en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo, se elaboran diversos programas por sector de actividad. Uno de los sectores más importantes es el de Seguridad Pública.

El Programa Nacional de Seguridad Pública establece los siguientes principios de actuación que debe observar el policía preventivo:

1. Prevenir el delito para garantizar la seguridad ciudadana, para lo cual debe:
  - a) Conocer las causas de comportamiento delictivo.
  - b) Participar de manera coordinada con todas las policías preventivas federales, estatales y municipales en las acciones que así lo requieran.
2. Coadyuvar dentro del Nacional de Seguridad Pública, mediante:
  - a) Su mejor participación en los sistemas operativos.
  - b) La capacitación y profesionalización.
  - c) El mejor cumplimiento de sus ordenamientos disciplinarios.
  - d) El respeto integral a los derechos humanos.

Dentro de este marco constitucional, legal y programático, el policía preventivo debe desarrollar todas y cada una de sus funciones específicas.

Para desarrollar esas funciones debe de conocer las leyes administrativas y penales directamente relacionadas con su actividad.

Un punto importante de esta Programa Nacional es que menciona como un aspecto fundamental el que la corporaciones policiales se homogenicen (que se igualen), en cuanto a los programas de formación, capacitación y desarrollo

policial, y que así mismo instituya un código de ética para guiar la actuación de los integrantes de dichas corporaciones.

## **CAPÍTULO 2.**

**LINEAMIENTOS PARA EL SERVICIO  
TELEFONICO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE  
LLAMADAS DE EMERGENCIAS (C.A.L.L.E. 066).**

## 2.1. Organización del 066

En el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066 (CALLE 066) se atienden a ciudadanos que requieran el apoyo de las instituciones y corporaciones de Seguridad Pública, Protección Civil, Policía Estatal o Municipal, Cruz Roja y Bomberos, etc. para la solución de alguna emergencia que se les presente. La organización tiene el propósito de fungir como el único conducto para el reporte de incidencias de emergencias de la ciudadanía coordinándose con las instituciones y corporaciones de seguridad pública para brindar el auxilio general necesario. El CALLE 066 es un organismo de intermediación y canalización de llamadas que actúa de manera autónoma de las corporaciones.<sup>10</sup>

El personal que hace posible que funcione toda la infraestructura, cuenta con una preparación técnica especializada y la actitud de servicio a la sociedad lo que asegura un desempeño eficiente de los recursos.

Todo el equipamiento y el personal que lo opera permiten establecer esquemas de coordinación con las diferentes corporaciones que intervienen para apoyar en los incidentes reportados por los ciudadanos.

Todo esto con el objetivo de asegurar un servicio integral y validar la eficiencia del mismo, se ejerce un seguimiento al proceso de atención del reporte desde el momento de ser atendido hasta el término del evento por alguna de las corporaciones que participan.

---

<sup>10</sup> Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001- 2008. Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066. Pág. 1

El servicio proporcionado a la ciudadanía por el CALLE 066 puede resumirse en un:

“Proceso de atención de emergencias recibidas telefónicamente, el despacho de unidades de auxilio y su seguimiento hasta el control por la corporación correspondiente”.

En el estado de Quintana Roo, el Servicio de Emergencias 066 se administra a través de los C-4, actualmente existe un Centro de Comunicaciones, Control y Comando C-4 en la ciudad de Chetumal, y 3 Sub Centros distribuidos en las ciudades de Cancún, Playa del Carmen y Cozumel, los cuales iniciaron operaciones y cuentan con la siguiente cobertura para abarcar todos los municipios que integran el estado.

Distribución de los Sub Centros, cada uno abarca los municipios correspondientes a su ciudad, para una atención a su auxilio pronta y eficaz;

<b>CALLE 066</b>	<b>INICIO OPERACIONES</b>	<b>DE</b>	<b>MUNICIPIOS DE COBERTURA</b>
<b>Chetumal</b>	01 de Mayo del 2000		<ul style="list-style-type: none"><li>• Othón P. Blanco</li><li>• Bacalar</li><li>• Felipe Carrillo Puerto</li><li>• José Ma. Morelos</li></ul>
<b>Cancún</b>	28 de Noviembre del 2001		<ul style="list-style-type: none"><li>• Benito Juárez</li><li>• Lázaro Cárdenas</li><li>• Isla Mujeres</li></ul>
<b>Playa del Carmen</b>	17 de Noviembre del 2006		<ul style="list-style-type: none"><li>• Solidaridad</li><li>• Tulum</li></ul>
<b>Cozumel</b>	17 de diciembre de 2009		<ul style="list-style-type: none"><li>• Cozumel</li></ul>

Fuente de Información: Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

Elaboración; Amor Azucena Segundo Pérez.

## 2.2. Marco Jurídico

En el marco supremo constitucional de nuestra nación es garante de proporcionar a las instituciones de seguridad pública, las bases que permitan generar los lineamientos para el servicio de atención de emergencias 066, su fundamento se manifiesta en lo dispuesto por el artículo 21 constitucional, que establece la seguridad pública como una “Función a cargo de la federación, el distrito federal, los estados y los municipios<sup>11</sup>” comprendiendo, entre otras atribuciones, la prevención de los delitos en la que se enmarcan estos lineamientos.

En este tenor, el día dos de enero del 2009 se publicó en el diario oficial de la federación, la Ley General del sistema nacional de seguridad pública, que establece en su artículo 29, fracción XII, funciones de la conferencia nacional de secretarios de seguridad publica el “promover el establecimiento de un servicio de comunicación que reciba los reportes de la comunidad, sobre emergencias, faltas y delitos.”<sup>12</sup>

Esta nueva ley indica en su artículo 130, que “El Centro Nacional de Prevención del delito y participación ciudadana promoverá que la federación, los estados, el distrito federal y los municipios establezcan un servicio de comunicación que reciba los reportes de la comunidad sobre las emergencias, faltas y delitos que se tengan de conocimiento. El servicio tendrá comunicación directa con las instituciones de seguridad pública, de salud, de protección civil y las demás asistenciales públicas y privadas.”<sup>13</sup>

Las disposiciones de los presentes siguientes lineamientos, constituyen un instrumento de carácter obligatorio , en términos de lo dispuesto por la ley

---

<sup>11</sup> *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Legislación Federal Vigente al 7 de abril del 2015.*

<sup>12</sup> *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Publicado 2 de Enero de 2009. Fracción XII. Artículo 29.*

<sup>13</sup> *Ibidem. Artículo 130.*

general del sistema nacional de seguridad pública, y sus preceptos; 1, 2,3,4,7, 11,14,16,17,18,29,41,43 y 109 , párrafo segundo, el que señala; “el servicio de llamadas de emergencia y el servicio de denuncia anónima operaran con un numero único de atención a la ciudadanía”. El secretario ejecutivo adoptara las medidas necesarias para la homologación de los servicios”.

La instrumentación de las disposiciones de los presentes lineamientos normativos, corresponden en consecuencia a la federación, estados, distrito federal y municipios, en términos de lo dispuesto por la ley correlacionada y sus artículos 142, 143 y 144 fracción III y último párrafo, siendo coordinada y supervisada por el centro nacional de información como eje rector, adscrita al secretario ejecutivo del sistema nacional de seguridad pública, con apoyo de la coordinación general de plataforma México que para el caso sea requerido en apego a sus funciones.

### **2.3. Misión y Visión**

La filosofía de la institución en el proceso de atención de una llamada de emergencia es, que se brinde el apoyo correspondiente de forma rápida con el trato correspondiente, Característica que le ha permitido sobresalir y desarrollarse en el ámbito de Seguridad Pública eficazmente.

La misión se encarga de Recibir, canalizar y darle seguimiento a las llamadas de emergencias de la ciudadanía para proporcionar el apoyo necesario en situaciones de emergencia, a través de un número telefónico único de fácil memorización y rápida marcación, con la coordinación y apoyo de las instituciones y corporaciones para garantizar la seguridad de la población.

La visión se visualiza en cubrir todo el territorio de Quintana Roo, para convertirse en un servicio rápido eficaz y confiable para toda la ciudadanía, alcanzando la excelencia a través de la conjunción de los esfuerzos y con un



compromiso permanente de cada participante, contando con personal calificado que tenga un alto espíritu de servicio y colaboración.<sup>14</sup>

## 2.4. Objetivo

Su objetivo abarca que en los lineamientos establecidos en el presente documento, tiene por objeto proporcionar los elementos necesarios para fortalecer los centro de atención de emergencias 066; estatales y municipales, a través de la homologación de los procesos para la instalación, desarrollo, mantenimientos y demás acciones orientadas al esfuerzo nacional en la atención y homologación de los servicios de emergencia.

## 2.5. Políticas de calidad

Se enfoca en proporcionar una atención telefónica rápida, confidencial, confiable y eficaz, brindando amabilidad y profesionalismo, apoyados con tecnología funcional, personal capacitado con vocación de servicio, aplicando un modelo de mejora continua en beneficio de la ciudadanía”.

Como objetivos principales en la atención de la llamada de emergencia se encuentran:

OBJETIVOS DE CALIDAD	
<b>Rapidez</b>	Llamadas contestadas de forma inmediata.
<b>Eficacia</b>	Atender las llamadas recibidas y dar una respuesta al usuario.
<b>Profesionalismo y amabilidad</b>	Que el personal sea competente y confiable en el cumplimiento de sus funciones, y con un buen trato a la ciudadanía.

<sup>14</sup> Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001- 2008. Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066. Pág. 3.

<b>Capacitación</b>	Asegurar los conocimientos, habilidades y destrezas del personal para el efectivo desempeño de sus funciones.
---------------------	---

Fuente de Información: Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

Elaboración; Amor Azucena Segundo Pérez.

## **2.6. Alcances y Limitaciones**

Los presentes lineamientos son de carácter general para la operación de los centro de atención de emergencias 066, incluyendo el concepto del sistema para difundir alertamientos de emergencia a la población a través de las instancias correspondientes. Por tanto no son de carácter limitativo a funcionalidades adicionales, pero si a la búsqueda de la homologación estructural del centro de atención de emergencias 066 a nivel nacional.

No se incluyen los procesos específicos de atención de las emergencias en virtud de que estos corresponden a incidentes propios de la región donde se encuentre el centro de atención de emergencias 066, por lo que al momento de desarrollar sus bases y lineamientos deberán estar apegados al marco macro para un mejor perfil de organización y en su caso administración central.

## **2.7. Disposiciones Generales**

Basado en el modelo de referencia de un centro de atención de emergencias 066, se han identificado sus partes estructurales, las cuales no limitan funcionalidades adicionales que apoyen el buen operar de estos centros, con el propósito de homologar el conocimiento y la operación que dará como resultado sumar los esfuerzos coordinados en las tres instancias de gobierno.

Los espacios de operación del Centro de Atención de Emergencias 066, deben ser acordes a los espacios físicos con los que se cuenta, considerando por lo menos las siguientes áreas;

- Operadores
- Despachadores
- Supervisión
- Centro de telecomunicaciones y computo
- Inteligencia
- Área de control de crisis
- Áreas de administración y apoyo de las corporaciones del centro de atención de emergencias 066.

## **2.8. Funcionamiento**

El servicio que proporciona el centro de atención de emergencias 066, será en las 24 horas del día, los 365 días del año.

Toda actividad que se desarrolle dentro del centro de atención de emergencias 066, deberá hacerse respetando y aplicando los procedimientos.

El tipo de información que se recibe y genera en el centro de atención de emergencias 066, es de tipo confidencial, por lo que se deberá manejar con las medidas de seguridad correspondientes, para evitar el uso indebido de la misma.

La recepción de una llamada de emergencias, será atendida utilizando la capacidad y los procesos homologados, que propicien la identificación del tipo de incidente de forma precisa, así como la ubicación del origen de la llamada.

Toda llamada recibida, debe registrarse de forma tal que, ayude a la generación de reportes estadísticos sobre tipificación y zonificación de la presencia del incidente de emergencias, de acuerdo al IPH.

La actualización de los mapas digitales de la zona de influencia, deberá ser permanente, para que sirva de apoyo real de la canalización del incidente de emergencia reportado y orientado a su vez a las instituciones y corporaciones que intervienen para su atención.

Para el funcionamiento adecuado del centro de atención de emergencias 066, es necesario establecer convenios de coordinación con las instituciones y corporaciones de seguridad pública de los tres niveles de gobierno, así como aquellas instancias que participan en la atención de las emergencias, buscando fluidez y oportunidad en la canalización del reporte de emergencia recibido.

El centro de atención de emergencias 066, debe tener la capacidad de captura y envío del informe policial homologado en línea.

El centro de atención de emergencias 066 debe operar con procesos homologados.

Las condiciones para el personal, deben cumplir especificaciones de confort y ergonomía, como es el caso de; una adecuada iluminación, así como de espacios y mobiliario adecuados. De igual manera se debe considerar la integración de las personas con capacidades diferentes en los centros de atención de emergencias 066, en el ámbito de las funcionalidades y capacidades particulares.

Es así que se integran los lineamientos, basados en las funcionalidades generales, pero no limitativas, que se señalan a continuación;

- Se deben atender todas las llamadas telefónicas de los ciudadanos donde reporten la existencia de incidentes de emergencia las 24 horas los 365 días del año.
- Informar y orientar a la ciudadanía que así lo requiera.
- Registrar de forma detallada los reportes de emergencia de la ciudadanía.
- Canalizar el reporte de emergencia a la(s) institución(es) o corporación(es) encargada(s) para su atención.
- Dar seguimiento a la llamada de emergencia a la atención del incidente hasta la certificación de su existencia y la toma de control por parte de la(s) institución(es) o corporación (es) correspondientes.

- Mantener actualizada la cartografía de la zona de influencia que le corresponde atender.
- Generar los reportes necesarios para las instituciones o corporaciones de apoyo que así lo requieran, en base a la información generada de las llamadas de emergencia recibidas y atendidas de la ciudadanía
- Procesar la información de las llamadas de emergencia de la ciudadanía recibidas y atendidas, generando los reportes necesarios para las diversas instituciones o corporaciones de apoyo.

## **2.9. Identificaciones Automáticas**

En su caso, los proveedores de servicios telefónicos, deben poner a disposición de los centros de atención de emergencias 066, la identificación del número telefónico que origina una llamada de emergencia, el cual debe desplegarse automáticamente en las estaciones de trabajo de los operadores en el momento que se anuncie la llamada entrante, así como registrarse en los sistemas correspondientes.

Los datos mínimos serán:

- Número telefónico
- Nombre del usuario (ciudadano que utiliza el servicio de emergencias)
- Nombre de la calle
- Estado
- Municipio
- Código postal

### **2.9.1 Manejo de Llamadas e Interacción de Sistemas**

### Ruteo de llamadas

Ruteo selectivo que realizan los operadores de servicios de telefonía e internet, para desviar la llamada al centro de atención de emergencias 066 más cercano.

### Ruteo alternativo de llamadas

Ruteo de llamadas establecido, si el centro de atención de emergencias 066 no tiene la posibilidad de contestar llamadas por situaciones como; saturación, falla, área de servicio local del prestador del servicio, etc.

### Transferencias de llamadas;

Las características que deben tener cada centro de atención de llamadas de emergencias 066 será la de la transferencia de llamadas para;

- Configurar un centro de atención de emergencias 066 secundario.
- Enviar las llamadas automáticamente a los centro de atención de emergencias 066 (policías, bomberos, etc.) o a otros lugares de apoyo para la atención de emergencias
- Transferencia automática de llamadas a los centros de atención correspondiente previa programación.

### Administración de llamadas de ingreso

Monitoreo permanente de las llamadas que ingresan, las que se encuentran en cola de espera, las que se han perdido por no contestar oportunamente, canalización de llamadas a otros niveles cuando por saturación no sean contestadas.

### Ruteo de llamadas entrantes

Capacidad de diferenciar y re-enturar las llamadas que corresponden al área de atención del centro de atención de emergencias 066 correspondiente.

### Regreso de llamadas

La capacidad de re-contactar al usuario que llama al centro de atención de emergencias 066, previa autorización.

#### Grabación de llamadas

Grabadoras que permitirán a los operadores autorizados, a reproducir toda o parte de la llamada del servicio de emergencias, para verificar o validar lo que escucho el operador.

Las grabaciones deben estar asociadas por el folio que corresponde a una llamada. Las grabaciones deben permanecer por lo menos 3 minutos por posición.

Independientemente de la funcionalidad anterior, deberán existir grabaciones de todos y cada uno de los procesos que integran los folios asignados a la emergencia, teniéndose la posibilidad de reproducir el evento cuando sea requerido en sus etapas correspondientes de voz, datos y video.

### **2.10. Esquemas de Coordinación**

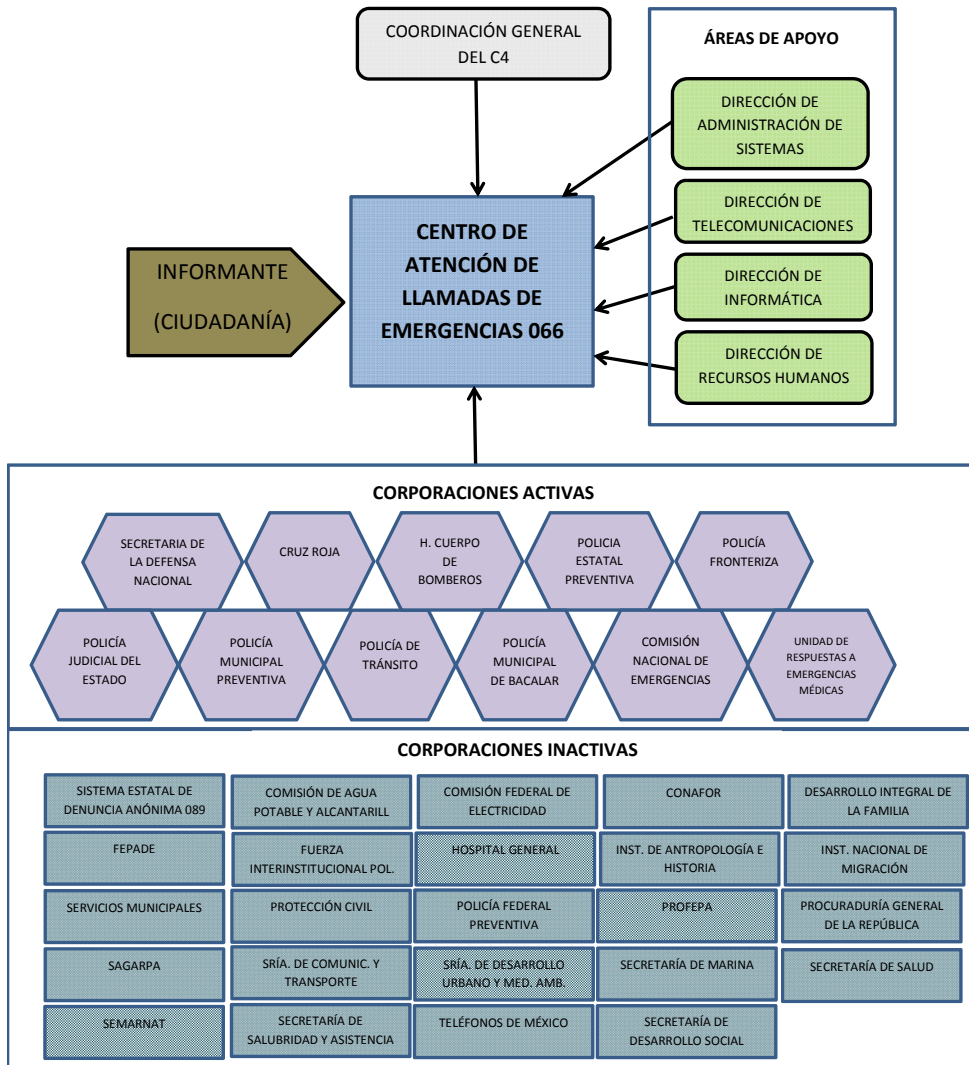
En el proceso de atención de una llamada de emergencia que efectúa la ciudadanía, intervienen diferentes instituciones y corporaciones para su ejecución, que en forma coordinada hacen posible la atención eficaz del incidente de emergencia reportado.

A continuación se muestra mediante un diagrama de fronteras que representa la relación del Centro de Atención a Llamadas de Emergencias 066 con otras corporaciones;



DIAGRAMA DE FRONTERAS

CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS 066



Fue Extraído del Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

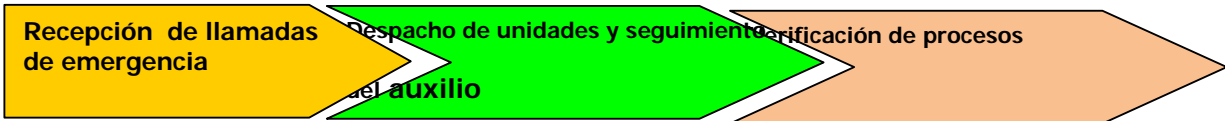
## **Capítulo 3.**

# **INDUCCIÓN Y PROCEDIMIENTOS A LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS (C.A.L.L.E. 066).**

### **3.1 Procesos Principales**

La operación del CALLE 066 es realizada principalmente por las áreas de Operadores y Despacho, ya sea con personal perteneciente al C4 o comisionado de las corporaciones; los supervisores son los responsables de que las llamadas sean atendidas de forma oportuna y efectiva.

Secuencia de los procesos clave;



Áreas responsables:	Operadores	Despacho	Supervisión
<b>Descripción:</b>	Registrar en la papeleta el tipo de incidente obteniendo todos los datos necesarios para el envío de la unidad.	Enviar las unidades correspondientes (policía, tránsito, médica) para brindar el auxilio de acuerdo a prioridades. Así como, Supervisar que los despachos sean canalizados a tiempo y que las unidades de auxilio hagan contacto con el usuario y asuman el control de la situación.	Monitorear que los procesos de atención a la ciudadanía y envío oportuno de las solicitudes de emergencias se realicen de acuerdo a los objetivos de calidad de eficiencia, responsabilidad, profesionalismo, rapidez y atención oportuna.

Fue Extraído del Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

### Procedimientos de Operadores

El operador desde que ingresa al área del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias debe relevar al operador saliente. Para continuar con el proceso de la atención de las llamadas de emergencia.

Inicio de turno:

1. Registrar su asistencia en las listas establecidas
2. Notificar al supervisor de su llegada.

3. Verificar que el equipo de cómputo y telefónico se encuentre en buenas condiciones.
4. Abrir una nueva sesión en el Sistema Hiwin.
5. Registrar su clave de usuario en el equipo telefónico.
6. Revisar los incidentes activos y pendientes.
7. Dar aviso a su supervisor de los incidentes relevantes.

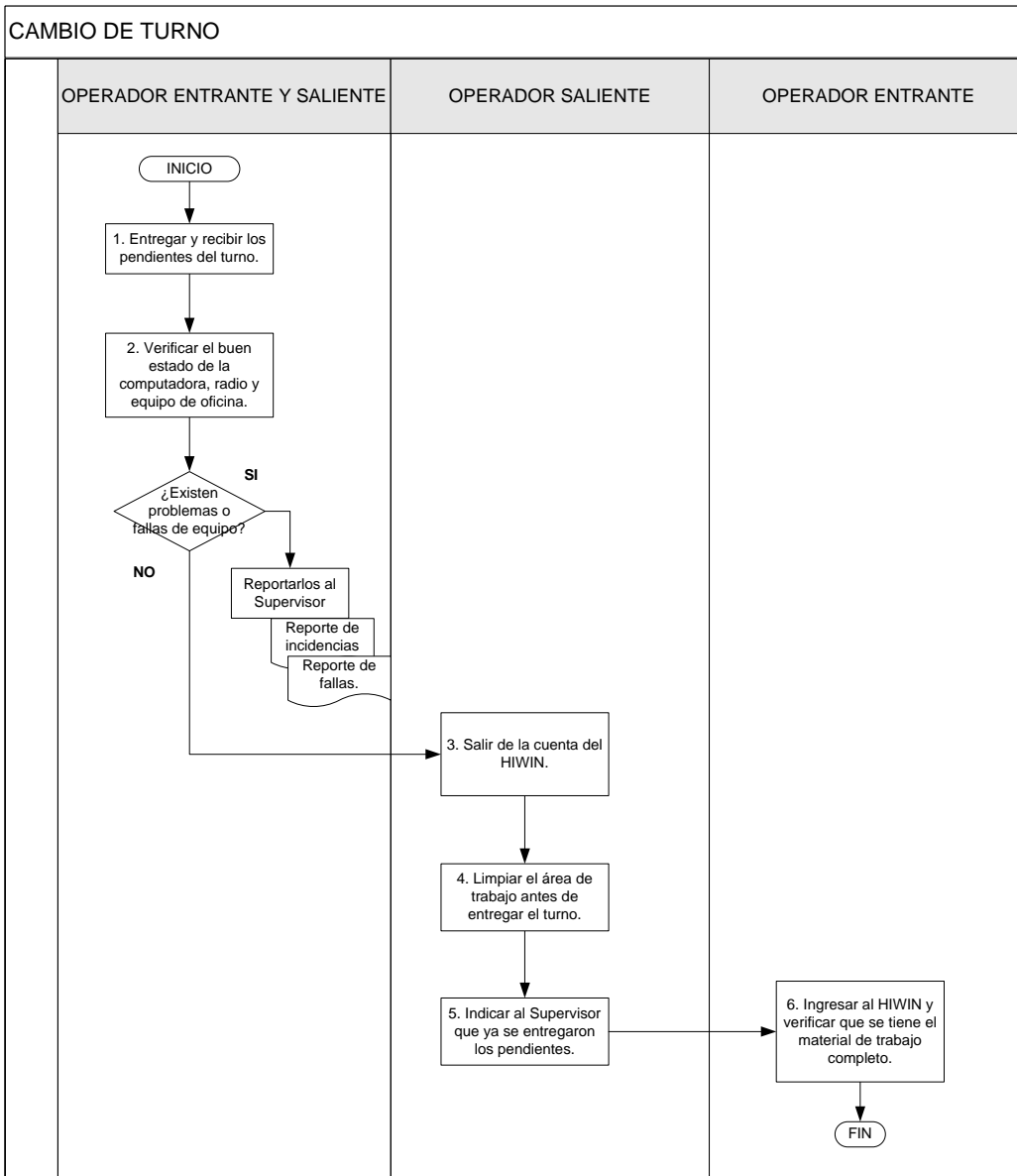
Durante el turno:

1. Recibir llamadas telefónicas de la ciudadanía
2. Registrarlo en el sistema Safety Net Cad
3. Revisión de las papeletas atendidas durante el turno para verificar que los campos estén llenados correctamente.
4. Verificar la clave de incidente corresponda a la incidencia real después de ser atendido el auxilio por la corporación.
5. Informar al Supervisor sus llamadas relevantes al momento.

Término de turno:

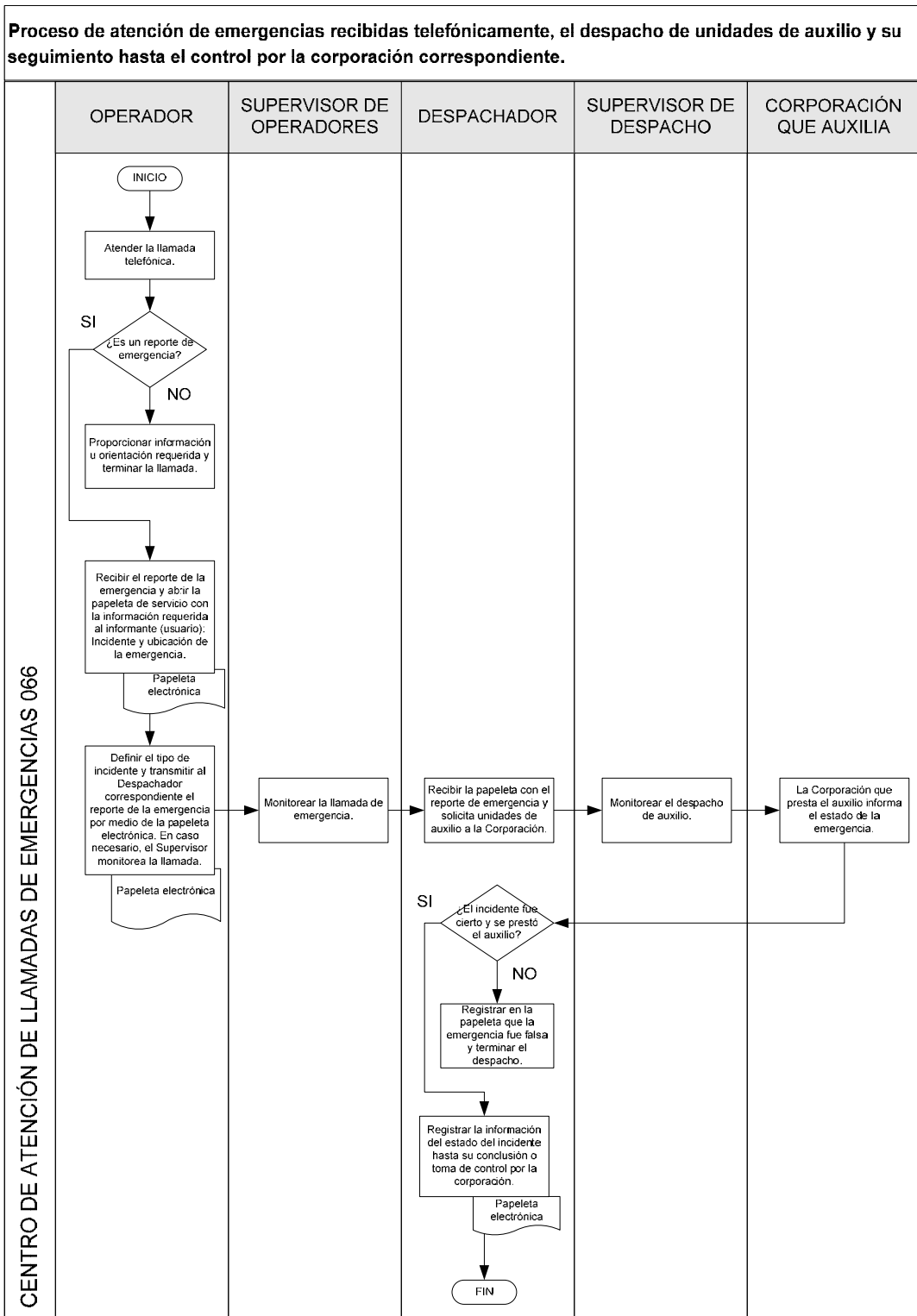
1. Esperar al relevo correspondiente e informarle sobre los casos relevantes o nuevas indicaciones sobre el uso de los sistemas, comandos, etc.
2. Cerrar sesión en el sistema Hiwin y desactivarse del equipo telefónico.
3. Informar al supervisor de su retiro.

A continuación se describe la función del cambio de turno del operador saliente y entrante;



Fue Extraído del Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

### 3.1.2 Diagrama de Flujo General



Fue Extraído del Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

### 3.2 Responsabilidades de los Operadores

Los operadores tienen la responsabilidad desde el momento que ingresan al CALLE 066 y reciben una llamada, hasta el término de ella. De la cual se pueden generar casos donde no se trate de una emergencia.

A continuación se describen las responsabilidades durante el proceso de la llamada;

1. Desde que se recibe la llamada de emergencia se le da seguimiento a través del sistema 066, brindando la atención con calidez y rapidez conforme a la emergencia.
2. Se le proporciona el apoyo a la ciudadanía, cuando no se trate de una emergencia, para dirigirlos al servicio adecuado con trato amable y franco.
3. Se le apoya al despachador, cuando este lo requiera.
4. En caso de que la llamada se corte y no se haya terminado de realizar la ubicación del incidente le informa a su Supervisor en turno a fin de que él continúe recabando la información.
5. Se le informa de cualquier falla del sistema al Supervisor en turno para su corrección del área de soporte.
6. El operador conocerá y deberá dominar los conocimientos básicos de Primeros Auxilios.
7. Apoyará al Supervisor en las actividades encomendadas.

El operador debe Conocer las normas, procedimientos e instructivos aplicados a su puesto, de la cuales debe;

1. Revisar los incidentes que se recibieron en otro turno.
2. Los códigos exclusivos de cancelación para operadoras serán: 04 incidente Repetido, 03 llamada de prueba y funciones combinadas:

<b>Función</b>	<b>Ctrl + F1</b>	<b>Ctrl + F2</b>	<b>Ctrl + F3</b>	<b>Ctrl + F4</b>	<b>Ctrl + F5</b>	<b>Ctrl + F6</b>
----------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Descripción de cancelación	Burlas e Insultos	Cuelgan y Callan	Equivocadas	Intentos	Información General	Información de Corporaciones
----------------------------	-------------------	------------------	-------------	----------	---------------------	------------------------------

3. Deberá llenar todos los campos de la papeleta, excluyendo el sector que será llenado por el despachador.
4. En incidentes foráneos, escribir en el campo de dirección el nombre del poblado y en notas la dirección y referencias.
5. Deberá revisar las papeletas con el fin de detectar algún error u omisión de campos o notas (las notas debe de ser claras y congruentes).
6. Para cambiar de incidente se le solicitara la autorización al supervisor en turno.
7. Al realizar su relevo informar de los incidentes pendientes o de algún dato que necesite seguimiento.
8. Es responsabilidad del operador el equipo telefónico y de cómputo que utilice durante su jornada laboral, cuando realice su relevo deberá entregar limpia su área de trabajo y el equipo en perfecto funcionamiento, en caso de detectar cualquier anomalía o desperfecto avisar de inmediato al supervisor.
9. Deberá registrar correctamente el número telefónico del informante.
10. Deberá solicitar los cruzamientos y referencias del lugar ya que de eso va a depender la rapidez del apoyo.
11. No deberá omitir datos importantes como: datos de vehículos, personas, descripción de casas, referencias, etc.
12. Deberá ser rápido al momento de ingresar las notas debiendo ser coherente con los textos que anexa.
13. No deberá quedarse callado ante una llamada con un informante ni ser repetitivo con lo que indique el informante.
14. No deberá dejar al informante en la línea, si ya no va a preguntar nada agradezca la llamada y cuelgue.
15. Realice el cuestionamiento a los usuarios de acuerdo a la guía de incidentes.
16. Informar al supervisor de cualquier llamada relevante.



17. Para llamadas de solicitud de placas deberá canalizar al usuario con el supervisor.
18. Deberá tipificar correctamente el tipo de incidente.
19. Cuando se reciban varias llamadas de un mismo incidente atenderlas como si fuera la primera vez. No mencionar que ya se han recibido llamadas de esa dirección y ya se están enviando las unidades.
20. No deberá amenazar a las personas bromistas ni responderles los insultos, es mejor concientizarlos del uso de esta línea de emergencias de manera respetuosa.
21. Las operadoras deberá aconsejar y guiar a las personas en casos de que sea necesario.
22. Deberá ser rápido y conciso al realizar el cuestionamiento para no desesperar al informante, lo primordial es identificar el tipo de solicitud y la dirección en caso extremos; clasificando de modo inmediato el incidente para proceder a su canalización.
23. No deberá exigir el nombre a los informantes, se respeta la discreción de los mismos, así como mencionarles que la información que proporciona se maneja de manera “confidencial”.
24. No deberá perder el control de la llamada en casos de que el informante se ponga impertinente, trate de calmarlo.
25. Cuando reciba un incidente de persona extraviada, darle las indicaciones al informante que acuda a las instalaciones de seguridad pública con una fotografía de su familiar, para poder localizarlo más rápido.
26. Para las llamadas de índole externo a una emergencia, deberá orientar al informante sobre el servicio que brindamos y dirigirlos a los teléfonos que correspondan al sentido de su solicitud.
27. Para dejar en auxiliar su teléfono deberá tener la autorización del supervisor.
28. Mantener contacto con el ciudadano para seguir brindando la atención en el caso de emergencias médicas, cuando así lo amerite el caso.
29. Los operadores se identifican ante la ciudadanía con el número del módulo de trabajo correspondiente (por ejemplo 01, 02... etc.). El número de identificación se coloca en un lugar visible todo el tiempo para el Operador.

En caso de que el usuario insista con el nombre del operador, aporte el seudónimo que le fue asignado.

### **3.3 Protocolo en la Operación, recepción y canalización de la llamada de emergencia.**

#### **LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

La comunicación es un proceso en el cual es necesario ser claros al hablar y atentos al escuchar.

Es importante establecer una comunicación eficaz entre el Operador y el Informante.

El Operador en todo momento debe tener el control de la llamada para asegurar una comunicación exitosa.

Para tal fin, hay que tener presente los siguientes conceptos:

- Atender la llamada con calma. Estar calmado permite una mejor concentración, mayor relajación y le permite transmitir seguridad a la persona que llama.
- Establecer los objetivos de la llamada de emergencia. Los objetivos fundamentales son:
  1. IDENTIFICAR EL TIPO DE INCIDENTE.
  2. ESTABLECER LA DIRECCIÓN.
  3. OBTENER INFORMACIÓN ÚTIL DE ACUERDO AL INCIDENTE.
- Mantener una voz clara, positiva e interesada. Evitar expresiones de frustración (por ejemplo: ¡Hay!, ¡ashhh!, ¡híjole!, etc.); Evitar ser monótonos en el tono de la voz, pues puede ser un reflejo del desinterés por el tema. Hay que variar el tono.
- Mostrar cortesía y comprensión. Es fundamental ser cordial con el informante, sin dejar de ser firme. En los casos donde el informante esté fuera de control, el Operador deberá ejercer la máxima paciencia; cuando sea apropiado utilizar el nombre del interlocutor para ganar su confianza.

- Utilizar palabras sencillas y frases fáciles de entender. Asegurarse que el informante nos entiende, y si es necesario, repetir la información. Observar la forma en que se expresa el informante (vocabulario, facilidad de expresión, etc.) y adaptarse a ella. Evitar palabras técnicas.
- Hablar de forma directa, clara y concisa. No hablar con rodeos o ceremoniosamente. Asegurarse de decir lo que realmente se quiere decir.
- Nunca emplear palabras malsonantes, pues denigra la imagen del servicio.
- Confirmar que se entiende la información recibida. Asegurarse de entender completamente la información (letras como la P y la B, la N y la M, la B y la V suenan igual por teléfono) y en caso de duda, deletrear el nombre. La exactitud es fundamental, y el descuido puede conducir a un malentendido. La ciudadanía apreciara su preocupación por la perfecta comprensión. Esto le ayudará a obtener una mejor cooperación del informante.

Dominar el lenguaje del sector en el que se desenvuelve. Es importante conocer las claves de las diferentes corporaciones porque de esa forma lograremos ser eficaces en nuestro trabajo como operadores telefónicos.

- Seguir el guion de la llamada. Se tiene que demostrar que la llamada está estructurada. Consultar la Guía de incidentes y protocolo de recepción de llamada.
- Controlar la llamada. No perder el objetivo de la llamada; el Operador debe llevar el control de la llamada, por lo que debe evitar que la llamada pierda su sentido (por ejemplo: evitar ser un buzón de quejas). Evitar ponerse nervioso, o gritar en casos donde el informante esté desesperado, debido a que empeorará la situación. Escuchar el tono de voz del informante para identificar su estado (nerviosismo, inseguridad, alcoholizado, etc.) y actuar en consecuencia.
- En caso de ser necesario dejar a un informante en espera. Informe al ciudadano el motivo por el cual va a dejarlo en espera, y si transcurren más de 30 segundos, retome la llamada informando al cliente. Cuando retome el llamado, comience con el nombre del informante.

## **TONO DE VOZ**

La voz es nuestra carta de presentación, por lo que es importante adaptar el tono de voz de acuerdo a la situación y establecer una coherencia entre lo que se dice y la forma en se dice:

- Tono cálido: amabilidad y empatía: sonrisa.
  - Refleja una actitud positiva de disposición a la ayuda.
  - Se utilizan en la presentación y en la despedida.
  - Su objetivo es transmitir una imagen agradable tanto al inicio de la conversación como al final.
  
- Tono tranquilo: pausado, calculado.
  - Refleja una actitud de control, de dominio de la situación.
  - Se utiliza fundamentalmente para desviar objeciones y para tratar reclamaciones.
  - Su objetivo es transmitir tranquilidad a los informantes, que elevan el tono de voz o hacen una queja en tono fuerte.
  
- Tono persuasivo: entusiasta y convincente.
  - Refleja una actitud resoluta, de convencimiento propio.
  - Se utiliza para establecer un compromiso con el interlocutor.
  
- Tono sugestivo: caracteriza y expone.
  - Refleja una actitud dirigida a la sugerencia al consejo.
  - Se utiliza este tono cuando queremos argumentar las características o ventajas de nuestra idea, servicio o institución.
  - Su objetivo es proponer al informante un punto de vista, evitando la sensación de compromiso.
  
- Tono seguro: directo, serio.
  - Refleja una actitud de profesionalismo y seriedad.

- Se utiliza para sondear necesidades o potencial, para la obtención de datos.
- Su objetivo es obtener la información necesaria para ofrecer una solución, idea o servicio adecuado.

Evidentemente, cuando hablamos con un ciudadano no podemos proyectar intimidación ni inspirar temor. No podemos ordenarle mucho menos obligarlo a que nos preste atención. Lo que sí podemos hacer, sin embargo, es hablar con voz firme y segura. Podemos, con educación, mantener el control de la conversación y llevarla por el camino que a nosotros nos interesa.

Si el operador tiene una voz débil, abatida, triste, dubitativa o que no sea nítida, resuelta, clara y atenta, se estará descalificando antes de que el informante haya tenido oportunidad de escucharle. Deberá tener y proyectar una actitud positiva; así mismo, deberá hablar con tono de autoridad y proyectar seguridad.

## **ESCUCHA ACTIVA**

Además de saber hablar por teléfono, es importante también, tener la habilidad de saber escuchar. Por lo que debemos asegurarnos de entender el mensaje y brindar la seguridad al ciudadano de que sabemos escuchar.

Algunos factores que nos impiden una escucha eficiente son los siguientes:

- **Distracciones externas:** Ruidos, las actividades de compañeros, demasiado frío o calor, etc.
- **Distracciones personales:** Indigestión, sueño, hambre, ansiedad, etc.
- **Soñar despierto:** A menos que se encuentre realmente concentrado, las palabras pueden sonarte muy lejanas o llevarte a miles de kilómetros.

- **Mal comunicador:** Puede ser que el informante no tenga la facilidad de palabra para hacer entender claramente el mensaje, por lo que el esfuerzo del Operador tendrá que ser el doble.
- **Escucha selectiva:** Dejamos de escuchar cuando el tema es muy conocido por nosotros o aburrido, por lo que podemos perder una parte esencial del mensaje.
- **Decidir no escuchar:** Antes de escuchar el mensaje ya se clasificó como no interesante, demasiado técnico, aburrido o demasiado conocido, por lo que podemos perder una parte esencial del mensaje por lo que ya no va a escuchar.
- **Interrupciones:** Interrumpir frecuentemente a la persona que está tratando de comunicarnos demuestra que se asume que ya se sabe lo que la persona va a decirnos, por lo que dejamos de escuchar.

### **Recomendaciones para mejorar la capacidad de escuchar**

- Identificar las distracciones más frecuentes y evitarlas. Cuando algún operador se encuentre realizando una llamada, los demás deberán guardar silencio para que pueda atender adecuadamente la llamada.
- Tener presentes las razones del por qué estás escuchando o por qué tienes que escuchar. Esto es útil para mantener una escucha activa.
- Mantener una mente abierta, tolerante y neutral para no interrumpir la información.
- Escuchar atentamente para identificar las ideas esenciales de la conversación.
- Escuchar activamente. En el teléfono tenemos que incrementar las veces que decimos: "Sí"; "Entiendo"; "OK"; para que el informante tenga la seguridad de que lo escuchamos. También es muy positivo si hacemos preguntas como: ¿Entiendo que lo que me está diciendo es...? por lo que podemos verificar al mismo tiempo que estamos entendiendo el mensaje.

## **Atención de Quejas**

El informante que formula un reclamo espera recibir una atención a la medida de sus expectativas, y una solución en el menor tiempo posible. Esta sería la ocasión para brindar soluciones y garantizar al usuario que su solicitud es atendida.



## PROTOCOLO DE ATENCIÓN

A continuación se presenta el protocolo a seguir en la atención de una llamada:



Fue Extraído del Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

## PROCEDIMIENTO PARA LLAMADAS DE BROMA Y PREGUNTAS FRECUENTES DEL INFORMANTE

### En caso de BROMAS:

Cerciorarse que es una llamada de broma y decir lo siguiente:

***“Tú número telefónico ha sido identificado, mientras estás jugando alguien puede necesitar ayuda, te recuerdo que esta es una línea de emergencias”.***

Después de la tercera llamada de broma del mismo número telefónico en su turno laboral, podrá omitir el “speech” anterior, manifestando lo siguiente:

**“Gracias por llamar al 0,6,6”**

**Cuando durante la llamada, el usuario solicite el tiempo de arribo de la corporación:**

***“El 066 trabaja en coordinación con las corporaciones, el tiempo de llegada depende de ellos, pero si considera que la ayuda tarda, por favor vuelva a marcar”, para corroborar con la Corporación el motivo de la demora.***

**Cuando en una segunda llamada informen que no ha llegado la unidad:**

**“Desde su primera llamada el reporte fue notificado a la corporación\*\*, verificaremos el motivo de la demora”**

Fue Extraído del Procedimiento de Operación. Inducción a la Operación del Calle 066.

La finalidad del presente manual es la de homologar, concentrar y describir de una manera práctica y breve, los procedimientos y conceptos que involucran la atención de una llamada de Emergencia desde que se recibe hasta que finaliza.

Definiendo como una **Emergencia**, aquella situación inesperada de causa diversa con gravedad variable a la que está expuesta una persona en cualquier lugar y que de no ser afrontada con rapidez y con la acción correctora precisa, puede ocasionar lesiones o pérdida de la vida del individuo o daños a los bienes materiales.

No debemos olvidar que la parte humana juega un papel de gran valor para lograr con éxito la atención de este servicio, por lo que es necesario cuidar y considerar en todo momento y con el mismo nivel de importancia: el trato hacia la persona que requiere la ayuda. Es decir, conducirse con el **Tono de voz** siempre claro, amable y firme; y brindar una **Atención y actitud** correctas, que indiscutiblemente por parte suya requerirán de concentración, interés, seguridad, confianza y condición de servicio a cada instante para obtener el control de la llamada y cooperación de las personas.

Para cualquier elemento de este Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 066 (C.A.LL.E. 066) pueda conseguir lo antes mencionado, deberá primeramente tener confianza en sí mismo y en su capacidad para lograrlo. Esto lo adquirirá, teniendo animo de llevarlo a cabo y complementarlo estudiando los conceptos y procedimientos ya establecidos y contenidos en esta guía.

### **Recomendaciones al atender una llamada:**

Desde que inicia el proceso de la atención de la llamada concentrarse y poner atención en cada dato que el informante va otorgando, sin olvidar que usted, es quien debe tener el control de la llamada, dando la pauta del orden

en que requiere la información.

### **Dirigirse al informante siempre con respeto:**

Mantener en todo momento la comunicación con el ciudadano. Evitar quedarse callado, mantenga la conversación con frases como “sí”, “claro”, “entiendo”, “bien”, “le escucho”, “permítame registro sus datos, le estoy atendiendo” así el informante tendrá la seguridad de que lo está escuchando y dando seguimiento a su reporte.

### **Consideraciones Durante el Protocolo de Atención**

1. Siempre dirigirse de **USTED**, a excepción de que se trate de un menor de edad, se le hablara de **TÚ** para inspirarle confianza.
2. Cuando en alguna llamada después de llevar a cabo el saludo, no obtiene contestación de la persona, repítalo una o dos veces más, si no obtiene respuesta, no cuelgue ni clasifique la llamada como “broma” o como “cuelgan o callan”, antes compruebe si el numero está identificado con alguna nota de alerta y agudice la escucha para verificar si el informante está en alguna situación de peligro que le impida contestar.
3. Si en el saludo obtuvo la clasificación del incidente, téngalo pendiente y solicite inmediatamente la **DIRECCIÓN**, complementando la información con cruce de calles y referencias.
4. Nunca olvide indicarle al usuario que su llamada ya está siendo atendida, ya que de esta manera lograra tranquilizar a la persona y le proporcionara más información.

5. De ser necesario guíe al usuario. Ayudándolo a mantenerse en calma o en realizar algún procedimiento básico de primeros auxilios, de apoyo psicológico, etc., según lo requiera la emergencia.

### **Habilidades, Conocimientos Básicos e Insumos para un Operador Telefónico.**

1. **Dicción, tono y ritmo de la voz.** Esa es la herramienta primaria del operador. Alguien puede tener muchas cualidades apropiadas, pero si su voz no es audible al teléfono, o tartamudea o suena con una disfonía permanente, no podrá realizar el trabajo como corresponde, esas disfunciones irritarían al interlocutor.
2. **Capacidad de escuchar y comprender.** Saber escuchar es el primer paso para comprender y luego negociar.
3. **Lenguaje y riqueza de vocabulario.** Un operador debe adaptarse a targets muy diversos, es fundamental que tenga la habilidad de comunicarse con un ama de casa, un niño, el presidente de una gran empresa, un ingeniero, un jubilado, o quien sea.
4. **Capacidad de persuasión, de abstracción y de verbalización descriptiva.** El operador siempre estará del otro lado del teléfono, el interlocutor no puede verlo, no puede adivinar sus apoyos gestuales. Su herramienta principal es la voz y las sugerencias que aporte. Aun cuando se cuente con una guía de operación con frecuencia el operador se enfrentará a situaciones que escapan a las previstas, por ello es primordial que el operador sea persuasivo.
5. **Generación de confianza y habilidad para el cierre.** Una persona dubitativa, que no es clara o que nunca llega a concretar el objetivo del llamado, no ayuda con éxito a un usuario.
6. **Postura calmada en situaciones difíciles.** Un operador se enfrenta a diario a situaciones críticas con gente irritante, mal educada, nerviosa, mal intencionado, desesperado, angustiado, etc. Poseer esta cualidad es fundamental, debido a que debe mantener la calma para bajar el nivel de agresividad o incompreensión del interlocutor y, así, poder mantener un diálogo productivo y amable.

7. **Ausencia de muletillas.** Cuando un operador dialoga con un informante es importante eliminar las muletillas como las que se mencionan a continuación, es molesto escuchar durante una conversación a una persona que se supone que tiene dominio completo de lo que hace, intervenir el dialogo repitiendo: aja..., ok, mmm..., este..., etc. del otro lado del teléfono, sobre todo cuando la muletilla además de reiterativa es inoportuna.
8. **Tolerancia ante la frustración.** Esta cualidad es especialmente necesaria, toda vez que en ocasiones previstas, por ello es primordial que el operador sea persuasivo.
9. **Flexibilidad.** En una misma conversación telefónica ocurren “picos” emocionales, se puede pasar de una persona hostil y renuente a una persona ahogada en llanto que finalmente acepta sugerencias, y en el medio podemos encontrarnos con dudas, angustias, alegrías. El operador no puede perder el control de llamado aún en ese devenir, debe mantener el control de la llamada.
10. **Manejo de límites.** En un llamado suele ocurrir que existe la tentación de traspasar los límites de lo permitido, como por ejemplo: a las situaciones en las que el operador se ve tentado a prometer más de lo que está autorizado, con tal de ayudar o agradar a su interlocutor; por ello es importante que el operador comprenda que habrá situaciones en las que con respeto y amabilidad deberá limitarse a responder con la verdad y no deberá comprometer a la institución.
11. **Vocación de servicio.** La buena disposición al trabajo, al contacto interpersonal, la actitud positiva, relajada y alegre, segura, la predisposición a la ayuda, la paciencia, la constancia, la disciplina y las emociones prudentes, son elementos constitutivos de una personalidad preparada para asumir un rol adecuado en la relación con los usuarios.

## Actitudes o Acciones que **NO** deben ocurrir en una llamada

1. Gritarle al informante, discutir o ser irrespetuoso con él.
2. Cuestionar su actitud o criticarlo.
3. Ser insistente o repetitivo en solicitar datos que durante el proceso de la llamada ya pudo percatarse que no podrá obtener.
4. Quedarse callado y dejar en “pausa” la llamada durante mucho tiempo, es decir, sin darle seguimiento al reporte (sin calmar, ayudar o dar indicaciones al informante).
5. Ser indiscreto o proporcionar información confidencial respecto a la operatividad del C-4 o Corporaciones.
6. Hacer comentarios entre o durante las llamadas que no son propios del servicio.
7. Utilizar como recurso para “ganar tiempo” (por desconocimiento de las claves o procedimientos), el repetirle o leerle todos los datos del reporte al informante. De ser necesario, únicamente corrobore la dirección cuando ya la tenga completa.
8. Alterar el reporte original del ciudadano, es decir, registrar información que no menciona el usuario, como: “al parecer”, “las personas iban con piedras y palos”, etc.
9. Hacer mención que las unidades ya van en camino, únicamente mencionar que su reporte ya fue atendido.
10. Determinar un tiempo promedio de atención.

## **Registro de Datos en la Papeleta**

Este punto es de vital importancia, ya que nos permitirá tener un reporte completo y proporcionar la ayuda de manera rápida y precisa tanto al informante, como a la corporación que atenderá el reporte. De igual manera nos será útil para la generación de estadísticas o para aclarar alguna situación relevante o delito trascendente cuando alguna instancia nos solicite información al respecto. Por estas razones, debemos considerar el conocer perfectamente cada campo de la papeleta, orden de captura y la forma o herramientas para agilizar el registro de la información.

## **Orden de Registro de los Campos**

1. Dirección
2. Colonia
3. Tipo de incidente
4. Referencias de lugar
5. Notas
6. Nombre del informante
7. Teléfono
8. Corporación
9. Captura de Municipio
10. Captura de Sector policial
11. Datos Vehículos
12. Datos Personas



### **3.4 Estándares de Recepción de Llamadas**

La atención de situaciones de emergencia, es una reacción intrínseca e inmediata de las sociedades. En cada evento se incorporan y organizan diversos esfuerzos humanos y materiales, para mitigar o controlar las situaciones de emergencias hasta llegar a su estado normal o de estabilización.

Siendo un mundo que vive día a día miles de incidentes, las sociedades y en específico los países, han decidido organizarse para atender las emergencias, tomado de la mano la administración de los procesos de emergencias, así como. La ciencia y la tecnología para mejorar los tiempos de atención a incidentes.

Con la disposición del número y la ubicación origen de la llamada de emergencia, se suman componentes de tecnologías de la información y comunicaciones, que robustecen y precisan la información del evento de emergencia , para ello dar, en suma, un atención a la ciudadanía en el menor tiempo posible, con el esfuerzo necesario y coordinado de las instituciones públicas, para mitigar , controlar y restableces el orden público, es decir , proteger la vida y las propiedades de la ciudadanía de una manera eficaz y eficiente.

Se estableció que la ciudadanía debe tener un medio de comunicación para solicitar apoyo en situaciones de emergencia. En este sentido, se considera como la principal premisa atender a la ciudadanía inmediatamente, proporcionando los servicios públicos de emergencias a través de un único número telefónico, definiéndose 066. Los servicios que proporcione el prefijo 066, deben velar por la seguridad humana y proteger las propiedades y bienestar civil en el mayor grado posible.

Con estas premisas, se han realizado diversas acciones para atender, entre otros mandatos, las condiciones de operación de los centros de atención de emergencias 066 en los gobiernos estales y municipales, buscando en todo

momento el apoyo y coordinación de la fuerza, interés y autoridad del gobierno federal.

En adición a lo anterior, se busca optimizar y hacer más eficiente la prestación de los servicios que ofrecen los centros de atención de emergencia 066, por lo que el secretario ejecutivo del sistema nacional de seguridad pública con apoyo en el marco de su competencia la coordinación general de la plataforma México, tiene la obligación de adoptar las medidas necesarias para la homologación de los servicios, en la inteligencia de la coordinación y apoyo necesario para tal fin.

Resumiendo a continuación los siguientes principios para los centros de atención de emergencias 066;

#### Servicio

1. Brindar a la ciudadanía una atención eficaz.
2. Recepción de emergencias dentro de la cobertura correspondiente, desde cualquier teléfono fijo o móvil.
3. Envío de mensajes de alertamientos de emergencias masivo a la población a través de la instancia correspondiente (sismos, inundaciones, huracanes, heladas, incendios, explosiones, etc.)
4. Certidumbre de debida atención de las emergencias ciudadanas y seguimiento, a través de procesos establecidos.

#### Operación

5. Datos a los centros de atención de emergencias 066 de funcionalidades homologadas.
6. Garantizar el seguimiento de todas y cada una de las actividades policiales y almacenamiento de consultas, respuestas y estadísticas.
7. Obtención del informe policial homologado (IPH) y alertamiento oportuno a las áreas correspondientes, manteniendo actualizada la base de datos en la plataforma México.

8. Contar en tiempo y forma con el IPH.

#### Tecnología

9. Contar con modelos tecnológicamente dimensionados, aprovechando la infraestructura actual.

#### Conectividad

10. Acceso a la base de datos de la plataforma México desde cualquier centro de atención de emergencias 066, ya sea federal, estatal o municipal.

#### Productividad

11. Medición del desempeño de todos y cada uno de los componentes del centro de atención de emergencias 066.

12. Contar con la información necesaria y fidedigna, para la correcta operación de los tableros de control, tanto federal, estatal y municipal.

El centro de atención de emergencias 066, debe tener la capacidad, en su caso, de recibir los servicios a través de los siguientes tipos de fuentes;

1. Telefonía; fija y móvil.
2. Servicios de cable y servicios abiertos a través de internet.
3. Internet; portales de emergencia 066, Mensajes, multimedia (video, voz y datos).A través de los elementos de las corporaciones policiales

Tanto los operadores, despachadores y supervisores deben contar con diademas telefónicas que apoyen su gestión telefónica y de radiocomunicación en su caso.

#### Semáforos de llamadas

El centro de atención de emergencias 066 debe tener un semáforo que muestre visualmente la carga del servicio en el momento en la siguiente tesitura;

Color	Estado
verde	No hay llamadas en cola.
amarillo	Llamadas en cola toleradas
rojo	Llamadas en espera canalizadas a otro centro.

#### Llamadas salientes gratuitas

El centro debe tener acceso a llamadas de salida para la operación de alertamiento de desastres a través de la instancia correspondiente.

### Procesos de Soporte

Los procesos de soporte técnico del equipo de cómputo, sistemas computacionales y equipo de comunicación son de vital importancia para el efectivo desempeño de las operaciones del CALLE 066. Los departamentos responsables de estos procesos son los siguientes:

<b>Dirección de Administración de Sistemas</b>	Responsable del mantenimiento del equipo de cómputo y de la actualización del software.
<b>Dirección de Telecomunicaciones</b>	Responsable de verificar el correcto funcionamiento de todos los equipos de radio y telefonía mediante mantenimiento preventivo y correctivo.
<b>Dirección de Enlace</b>	Administración de usuarios, así mismo, esta dirección es responsable del mantenimiento y actualización del software del equipo de cómputo donde se encuentren instalados los aplicativos de Plataforma México.

Fue Extraído de los Lineamientos para el Servicio Telefónico. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001; 2008.

# Capítulo 4.

# **LA LICENCIATURA DE SEGURIDAD PÚBLICA Y SU PRÁCTICA.**

#### **4.1 Experiencia Laboral en el área de Operación.**

Inicie laborando como operadora en esta área el 01 de noviembre del 2011, realizando las funciones de recibir, canalizar y darle seguimiento a las llamadas de emergencia siempre y cuando aplicando los siguientes objetivos:

- Rapidez: Proporcionar el servicio de auxilio de manera inmediata.
- Confidencialidad: Mantener el control reservado de la información.
- Confiable: Dar certeza de la integridad y veracidad de la información.
- Eficaz: Atender y resolver las necesidades de la ciudadanía de manera adecuada.
- Profesionalismo y Amabilidad: Ser competente y confiable en el cumplimiento de mis funciones y darle un buen trato a los ciudadanos.
- Tecnología funcional: Tener el equipo adecuado y trabajando bien.
- Capacitación: Mantener los conocimientos y técnicas de trabajo vigentes.
- Vocación de servicio: Tener el gusto de servir a la comunidad.
- Mejora Continua: Buscar que nuestro sistema de trabajo sea más efectivo y eficiente.

#### **4.1.2 Las materias comprendidas que me dieron las herramientas para desarrollarme en esta área fueron:**



- **Derecho procesal penal.** Esta materia la aplico en mi área al momento de recibir una llamada de emergencia, debo tener el criterio de saber identificar la conducta que constituye el delito. Evaluando las circunstancias particulares en cada caso y con el propósito de preservar el orden social.
- **Victimología.** La materia es aplicada en el área de estadísticas del 066 debido que al finalizar mi turno realizo un concentrado de detenidos y robos del día. Para poder llevar un control del índice de víctimas de un delito.
- **Modelos de prevención del delito.** Gracias a este curso logre distinguir los niveles de prevención del delito y conocer los modelos de prevención dirigidos al sujeto para proponer alternativas de solución.
- **Métodos y técnicas de investigación.** En este aprendí a realizar una investigación y diferentes técnicas de recolección de datos para analizar, extraer conclusiones y proponer posibles soluciones.
- **Escritura y comprensión de texto.** Lo aplico al momento de redactar la emergencia de los informantes. Darle un formato al texto lo más breve posible y así poderlo canalizar a mis compañeros despachadores.
- **Inglés.** En el sistema CADNG el cual es el que manejo en el área de operación, todos los comandos abreviados viene en inglés por lo que me resulta de manera muy fácil aplicar mis conocimientos adquiridos durante mi carrera.
- **Derechos humanos.** Son aplicables en mi área de trabajo desde que se contesta la llamada, sin importar si es un menor de edad, un joven, un adulto o una persona de la tercera edad. Nunca se les cuestiona si tienen el recurso necesario para cubrir un servicio. Se le mandan los apoyos sin distinción alguna. Ya sean derechos humanos, civiles y políticos. Todos tenemos el derecho a la vida, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. Por lo que siempre se busca salvaguardar la integridad física del informante.
- **Criminología.** En base a la materia, ha sido la base de mi desenvolvimiento en el área de seguridad pública, aplicada en la

identificación de los delitos generados por el presunto, hacia el informante. Distinguir las conductas que géneró el hecho.

- **Criminalística.** La aplicación de la criminalística se suscita de manera continua aplicado en el protocolo de operación, al cuestionarle al informante, si se cometió o no un delito, cómo se llevó a cabo y quién lo realizó. Solicitarle todos los datos posibles en un tiempo mínimo. Debido que es un servicio de emergencia, solicitan la presencia de las unidades lo más breve posible, por lo que se debe descartar inmediatamente que tipo de apoyo se le va canalizar a la parte agraviada. Me ayudo a conocer la metodología de investigación en materia de situaciones y hechos delictivos, a través de los estudios técnicos relativos a la detección, manejo y embalaje de evidencias, que contribuyen a determinar la verdad histórica de un hecho.
- **Ética.** Este curso me ayudo a analizar los mecanismos que rigen a la sociedad en especial, a mis deberes como ciudadano y servidor público de esta manera poder adoptar juicios y actitudes personales en relación al desempeño de mis funciones.
- **Seminario de problemas regionales.** Este curso aprendí a identificar la problemática que en materia de Menores Infractores se suscitan en la región y elaborar propuestas al respecto.
- **Introducción a la seguridad.** Del cual comprendí analizar la función del área de seguridad donde me desempeñaba y en qué orden se encuentra.

## 4.2 Conclusiones

Los conocimientos adquiridos en la carrera de Licenciatura de Seguridad Pública, contribuyen a facilitar mi trabajo diario, me ayudan a entender problemas que se presentan y de esta manera poder proponer posibles acciones de solución.

El haber estudiado la carrera me dio las herramientas de analizar e investigar la problemática de mi ámbito laboral y plantearla de tal manera que esta sea susceptible.

Esta problemática debe ser fundamentada y justificada con argumentos sólidos y valor, de igual manera necesitamos guías conductoras que precisen el camino del estudio que son las explicaciones de lo que queremos probar o aportar evidencia para el estudio de la problemática y proponer posibles soluciones a este.

### Propuesta para evitar el mal uso de la Línea de Emergencias

A continuación se explica una problemática suscitada en el área de operación del C.A.LL.E. 066 de forma constante y se proponen posibles soluciones.

PROBLEMATICA	ACCIONES
En el C.A.LL.E. 066, no existe un diagnóstico para detectar la necesidad de las llamadas falsas.	Verificar si realmente se cumplen los objetivos que marca la Ley al realizar llamadas de broma/falsas.
	Leer, comprender y analizar la Ley del Uso indebido de los Servicios de

	Emergencia.
	Detectar las necesidades reales de los Informantes al darle mal uso a la línea.
	Una vez identificadas las necesidades, proponer posibles soluciones.
	Elaboración de un proyecto en el cual se plantee el problema que existe y proponer posibles soluciones en base a lo estudiado.
	Presentar este proyecto a la autoridad correspondiente para la gestión y resolución de esta problemática.

Elaboración: Amor Azucena Segundo Pérez.

Se publica en el Periódico Oficial del Estado el decreto 239 relacionado con el “Uso indebido a los servicios de emergencia” , del cual se podrá sancionar de seis meses a dos años de prisión y multa de 50 a 500 días de salario mínimo, a la persona que realice llamadas falsas al servicio de emergencia 066.

Cuando la acción prevista en el presente artículo la realicen sujetos menores de edad se sancionará conforme lo establece la Ley de Justicia para Adolescentes del estado de Quintana Roo.

Para orillar a la ciudadanía que deben actuar en forma responsable al momento de utilizar el servicio de emergencia 066, para que la atención siempre sea oportuna, correcta y adecuada a las diversas necesidades en las que destacan información meteorológica, asesoría legal, atención ciudadana, apoyo psicológico, auxilio y guía en caso de contingencias ambientales e información de servicios generales.

Pero no siempre se hace un apropiado uso del servicio, ya que sujetos con una errónea conciencia tienden a realizar acciones encaminadas a hacer mal uso del número telefónico de emergencia, emitiendo argumentos falsos o engañosos a los operadores, quienes al ser profesionales y objetivos en su trabajo, canalizan la ayuda correspondiente a donde fue solicitada.

Por tanto, la importancia de la aprobación del decreto “Uso indebido de medios de comunicación”, resulta conveniente la descripción objetiva de la ejecución

de la acción prohibida que indica: “Al que utilice medios de comunicación audiovisual, escrito, electrónico o codificado, capaz de emitir falsa información y tenga como finalidad confundir, entorpecer, burlar, insultar o movilizar al personal de las instituciones del Estado o de emergencia para atención de incidentes falsos, se le impondrá:

- I.- De seis meses a dos años de prisión y multa de cincuenta a trescientos días de salario mínimo.
- II.- Si existe reincidencia se impondrá de dos a cuatro años de prisión y multa de quinientos a mil días de salario mínimo.
- III.- Si a consecuencia de la acción del agente se pone en peligro o se atenta en contra de algún bien jurídico de un tercero, con motivo del desabasto en la atención de un incidente comprobado, se impondrá de tres a cinco años de prisión y multa de doscientos a quinientos días de salario mínimo.

El uso indebido de medios de comunicación para movilizar cuerpos de emergencia se perseguirá de oficio, debiendo proveer lo necesario el Ministerio Público

La ciudadanía debe actuar en forma responsable al momento de utilizar el servicio de emergencia 066.

**CODIGO PENAL PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA  
ROO  
LIBRO PRIMERO  
CAPÍTULO VII**

**Uso Indebido de los Servicios de Emergencia**

*Capitulo adicionado en el Periódico Oficial del Estado el día 19 de diciembre de 2014.*

**Artículo 220.** A quien, a través de una llamada telefónica o cualquier otro medio, realice un aviso falso a los servicios de emergencia o su equivalente que provoque la movilización de personal de emergencia, protección civil, bomberos o de las instituciones de seguridad pública, se le impondrá de seis

meses a dos años de prisión y multa de cincuenta a quinientos días de salario mínimo general vigente en el Estado.

La misma pena se impondrá a quien, a través de una llamada telefónica o cualquier otro medio, obstaculice la prestación de los servicios de emergencia o su equivalente.

Además de la pena señalada, el sujeto activo será responsable de los daños o perjuicios ocasionados a un tercero, como consecuencia de la conducta descrita en el primer párrafo de este artículo.

Cuando exista reincidencia por parte del sujeto activo, se duplicará la pena señalada con anterioridad.

Este delito se perseguirá de oficio.

#### **4.3 Descripción de un Caso Real**

Ejemplo real de la problemática suscitada antes mencionada en la cd de Chetumal, Quintana Roo donde se realiza el reporte de una Asalto a una Joyería conocida en la colonia Centro. Reportando el asalto en proceso, donde tres masculinos supuestamente se encuentran con posesión de armas de fuego. Dispuestos amagar al personal presente, con la finalidad de llevarse el motín de joyas.

Del cual encontrándome en turno como operadora del Número de Emergencias 066 recibo el reporte, como primer paso al detectar la llamada como relevante, al aportarme la dirección le realizo una seña a mi supervisora en turno para darle a conocer que es un asalto en proceso.

Por lo cual de manera Inmediata se realiza una llamada general vía radio matra, en la cual las autoridades competentes como la Policía Estatal Preventiva en coordinación con autoridades Municipales y Ministeriales

activaron el Código Rojo e implementaron un operativo, para la detención de los presuntos.

Al acudir los apoyos, fue negativo el hecho. No se logra hacer contacto debido que el teléfono desde donde se realizó la llamada envía directo a buzón. Al encontrarse las autoridades presentes no encuentran a ningún afectado. Entrevistándose con el personal de la joyería los cuales descartan el supuesto asalto. Haciendo hincapié que con este tipo de acciones se pone en peligro las fuerzas del orden y a la ciudadanía, debido a que al atender una llama falsa se deja de atender una verdadera.

Por lo anterior es necesario que se fomente la concientización de la sociedad para que eviten realizar llamadas al Servicio de Emergencia 066 reportando falsos hechos ya que obstaculizan con ello la entrada de llamadas de emergencias reales al encontrar la línea ocupada por este tipo de conductas.

Por lo que finalmente se solicita una mayor difusión a la ciudadanía hacer el buen uso del número 066 para reducir la cantidad de llamadas innecesarias al Sistema de Emergencias evitando con esto la saturación en este servicio exclusivo para la atención de la ciudadanía.

**Aclarando que el Código ROJO solo se activa en los siguientes casos:**

- Cuando se trate de casos de homicidios en proceso, o cuando a consideración del informante, se trate de un homicidio de recién realización.
- Privación ilegal de la libertad comprobada en el acto y casos de evidente secuestro.
- Agresiones a cualquier elemento de las corporaciones de Seguridad Pública, Policía Judicial o cualquier funcionario de los tres niveles de gobierno.
- Agresiones armadas en contra de cualquier instalación gubernamental o no gubernamental.

- Robos y asaltos con arma de fuego aun cuando dichas armas no hayan lesionado a la víctima.
- Motín y/o fuga de reos.
- Enfrentamiento entre grupos delincuenciales y entre éstos corporaciones policiacas.
- Cualquier caso de fuego cruzado.
- Fuga o sustracción de las autoridades de personas armadas y peligrosas en las vías urbanas, cuando dicha actividad sea evidente.

## **Bibliografía**

- Sandoval Ulloa, J.G., (2000), Introducción al estudio del Sistema Nacional de Seguridad Pública, México, s/ref. Editorial.
- Peñasola, Pedro José, (2007), ¿Castigo sin prevención? La crisis del modelo de seguridad pública en México, México, Porrúa-INACIPE.
- González Ruiz, Samuel; et. al., (1994) Seguridad Pública en México, Problemas, perspectivas y propuestas. México, UNAM.
- Orellana Wiarco, Octavio Alberto, (2010). Seguridad Pública profesionalización de los policías. PORRUA, México, D.F. 2010.
- Villanueva Castilleja, R.L. (2005) Los Menores Infractores en México, México Porrúa.
- Alcántara, E. (2001) Menores con conducta antisocial, México: Porrúa.
- Carneiro leao, A. (1970) Adolescencia sus problemas y su educación México Distrito Federal: Hispanoamérica S.A. de C.V.
- Chumalli, Libro del Joven. Modelo preventivo de riesgos psicosociales en la adolescencia. Editorial Pax. México. Pág. 149 -165.
- Delincuencia y derechos de menores, aportes para una legislación integral. Argentina: Desalma.



- Rueda González, A. Y Alcocer Coronado S. (2003) Factores Biopsicosociales que determinan la conducta del Menor Infractor, Tesis de Licenciatura en Derecho. Universidad de Quintana Roo.
- Martínez Hernández, Elías y Pérez Gallegos, Guadalupe, (2009). Historia de la Seguridad Pública en el Estado de Quintana Roo. Trabajo Monográfico para obtener el grado de Licenciado en Seguridad Pública. Chetumal, Quintana Roo.
- Ortiz Ortiz, Serafín, (1998), Función policial y seguridad pública. México, Macgraw-hill.
- Rico Salas, José María, (1998), Inseguridad ciudadana y Policía, Madrid, Tecnos.

### **Páginas de Internet**

- Castigan con cárcel llamadas falsas al 066 (en línea) Disponible en: <http://sipse.com/novedades/multas-y-carcel-por-llamdas-falsas-al-066-en-cancun-134736.html> (28 de Enero de 2015).
- Darán cárcel a quien haga llamadas falsas a número de emergencias en Q. Roo (en línea) <http://www.unotv.com/noticias/estados/sureste/darn-hasta-dos-aos-de-crcel-a-quien-haga-llamadas-falsas-a-nmero-de-emergencias.html>(28 de enero de 2015).
- Wikipedia. Http

### **Referencias**

- Centro de Instrumentación y Registro Sísmico A.C. Sistemas de Difusión de Emergencias. Mejora del Sistema de Difusión del SAS. México: CIRES. <http://www.cires.org.mx>
- European Parliament, 2007. Written Declaration on early warning for citizens in major emergencies. European Parliament, Comunidad European.

- NENA 2004, pág. 11. Minimum Standards for Emergency Telephone Notification Systems. NationalEmergencyNumberAssociation.
- Nena 2009a. 911 General Information.<http://www.nena.org/>. National Emergency Number Association.

## **Legislaciones**

- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Quintana Roo. Ultima Reforma P.O. 27-11-2007.
- Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo.
- Diario Oficial de la Federación.
- Ley General que establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública. 11 de Diciembre de 1995.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ultima reforma DOF 24-08-2009.
- Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo
- Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo