

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: PR-SSPPC/DGC4-01
	DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO, COMUNICACIONES Y CONTROL - C4	REV. 06
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	HOJA: 1 DE 13

1. PROPÓSITO.

Establecer los lineamientos para atender bajo los protocolos establecidos a nivel nacional, los llamados de emergencia de la ciudadanía leonesa, personas de otras ciudades, estados o nacionalidades que interceptan al 9-1-1 dentro del municipio de León, en coordinación con las Corporaciones Municipales.

2. ALCANCE.

A NIVEL INTERNO: Aplica a la Secretaría de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana, Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4), personal que integra la Dirección del Centro de Emergencias; Jefas de Turno de Telefonía, Auxiliares de Jefas de Turno de Telefonía, Telefonistas Capturistas, Telefonistas Pre-Hospitalario y Telefonistas Psicólogo.

A NIVEL EXTERNO: Corporaciones Municipales y Habitantes del municipio de León y personas de otras ciudades, estados o nacionalidades que visiten la ciudad y tengan alguna emergencia.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Internas:

- Contestar las llamadas entrantes a la línea de emergencias desde el primer timbrado.
- Atender las llamadas de acuerdo al Protocolo General de Bajo, Medio y Alto Impacto a la Línea 9-1-1 las 24 horas. y 7 días a la semana.
- Utilizar los primeros 90 segundos de tiempo para captura (toma de datos básicos) de reportes de telefonía.
- Canalizar los llamados de emergencia al Municipio que le corresponda según sea el caso.
- Proporcionar número de folio al usuario.
- Brindar asistencia Pre-Hospitalaria, orientación y canalización a la ciudadanía y registrar en base de datos.
- Brindar asistencia psicológica e intervención en crisis y canalización a las instancias especializadas., y registrar en base de datos.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: PR-SSPPC/DGC4-01
	DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO, COMUNICACIONES Y CONTROL - C4	REV. 06
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	HOJA: 2 DE 13

Externas:

- Operar el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia conforme a la Norma Técnica para la estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).
- Atender las llamadas de emergencia de acuerdo a los Protocolos de Actuación a nivel Nacional.
- Para la Descripción de la Emergencia y el Tipo de Incidente se deberá utilizar el Catálogo de Incidentes Municipales.



4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1. Contestar Llamada	1.1 Contesta la llamada de acuerdo al Protocolo General de Bajo, Medio y Alto impacto a la línea 9-1-1. (AN-DGC4-TC-01 y AN-DGC4-TC-02).	Telefonista Capturista, Telefonista Psicólogo y Telefonista Pre-hospitalario
2. Identificar y Canalizar Llamada.	2.1 Asigna el folio a la corporación correspondiente y continuar con el complemento del incidente de acuerdo a los Protocolos de Actuación (preguntas de control). 2.2 ¿Tipo de llamada? - Atención Psicológica, continúa al punto 4.1 - Atención Pre- hospitalaria, continúa al punto 3.1	Telefonista - Capturista, Telefonista Psicólogo y Telefonista Pre-hospitalario
3.- Atención Pre-hospitalaria	3.1 Canaliza con el paramédico en turno.	Telefonista - Capturista
	3.2 Atiende la llamada identificándose como personal Pre-hospitalario. 3.3 Verifica datos; ubicación y descripción de la emergencia. 3.4 ¿El reportante es el lesionado? - Si, continúa en el 3.7 - No, continúa en el 3.5	Telefonista -Pre Hospitalario





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA
DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO,
COMUNICACIONES Y CONTROL - C4
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE
EMERGENCIA

CÓDIGO:
PR-SSPPC/DGC4-01
REV. 06
HOJA: 3 DE 13

ORIGINAL

	<p>3.5 Verifica si el usuario está cerca de la persona lesionada y preguntar si desea proporcionar las instrucciones de primeros auxilios.</p> <p>3.6 ¿La persona está dispuesta a dar los primeros auxilios?</p> <ul style="list-style-type: none">- Si, continúa en el 3.7- No, continúa en el 3.8 <p>3.7 Proporciona las instrucciones para ejecutar trabajo de primeros auxilios médicos de acuerdo a los Protocolos de Actuación (preguntas de control).</p> <p>3.8 Asegurarse de que el usuario no requiere otro tipo de apoyo.</p> <p>3.9 ¿El usuario requiere alguna otra ayuda?</p> <ul style="list-style-type: none">- Si, continúa en el 3.10- No, continúa en el 3.11 <p>3.10 Deberá de ser transferido al área correspondiente.</p> <p>3.11 Informa al ciudadano que su reporte ya lo tiene la corporación correspondiente.</p> <p>3.12 Indica que le atendió el (la) Operador (a) (mencionar clave de operador) Paramédico en turno y Registrar en base de datos.</p>	
4.- Atención Psicológica	<p>4.1 Preguntar: ¿Desea ser canalizado con el Psicólogo en turno?</p> <ul style="list-style-type: none">- Si, continúa en el 4.2- No, termina procedimiento. <p>4.2 Canaliza con el Psicólogo en turno.</p>	Telefonista - Capturista
	<p>4.3 Atiende la llamada e identificarse como Psicólogo en turno.</p> <p>4.4 Verifica los datos; ubicación y descripción de la emergencia.</p> <p>4.5 ¿El reportante es el afectado?</p>	Telefonista -Psicólogo





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	CÓDIGO:
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA	PR-SSPPC/DGC4-01
DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO, COMUNICACIONES Y CONTROL - C4	REV. 06
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	HOJA: 4 DE 13

	<p>- Si, continúa en el 4.8</p> <p>- No, continúa en el 4.6</p> <p>4.6 Verifica si el usuario está cerca de la persona afectada y preguntar si desea obtener la contención Psicológica.</p> <p>4.7 ¿La persona afectada desea contención?</p> <p>- Si, continúa en el 4.8</p> <p>- No, continúa en el 4.9</p> <p>4.8 Proporcionar la contención Psicológica de acuerdo a los Protocolos de Actuación (preguntas de control).</p> <p>4.9 Asegurarse de que el usuario no requiere otro tipo de apoyo.</p> <p>4.10 ¿El usuario requiere alguna otra ayuda?</p> <p>- Si, continúa en el 4.11</p> <p>- No, continúa en el 4.12</p> <p>4.11 Deberá de ser transferido al área correspondiente.</p> <p>4.12 Informa al ciudadano que su reporte ya lo tiene la corporación correspondiente.</p> <p>4.13 Indica que le atendió el (la) Operador (a) (mencionar clave de Operador (a) Psicólogo en turno y Registrar en base de datos.</p>	
5.- Finalizar llamada.	<p>5.1 Termina la llamada de acuerdo al Protocolo General de Bajo, Medio y Alto impacto a la línea 9-1-1. (AN-DGC4-TC-01 y AN-DGC4-TC-02).</p> <p>Termina procedimiento.</p>	<p>Telefonista - Capturista, Telefonista -Psicólogo, Telefonista -Pre- Hospitalario.</p>

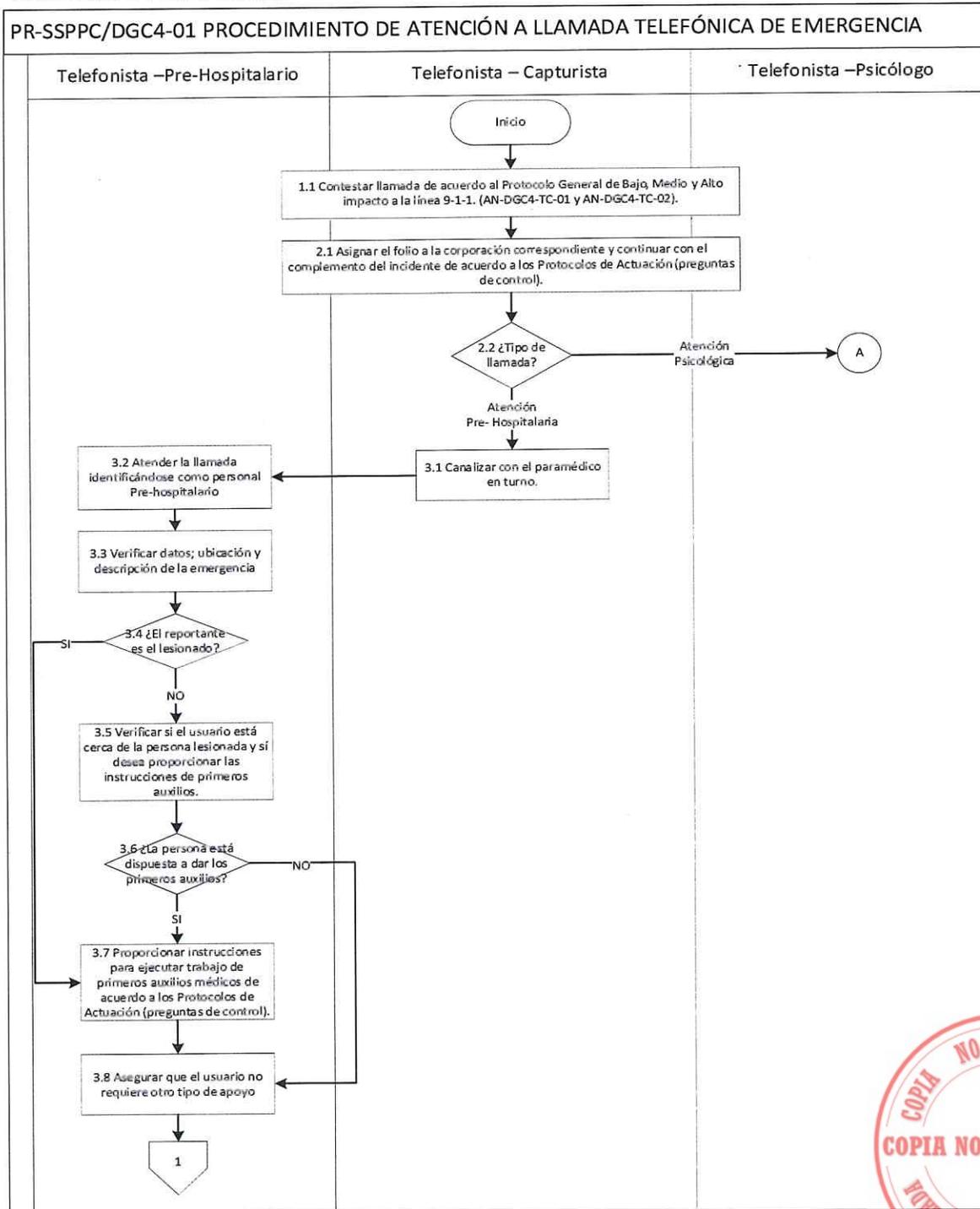
ORIGINAL



[Handwritten signature]



5. DIAGRAMA DE FLUJO.



ORIGINAL

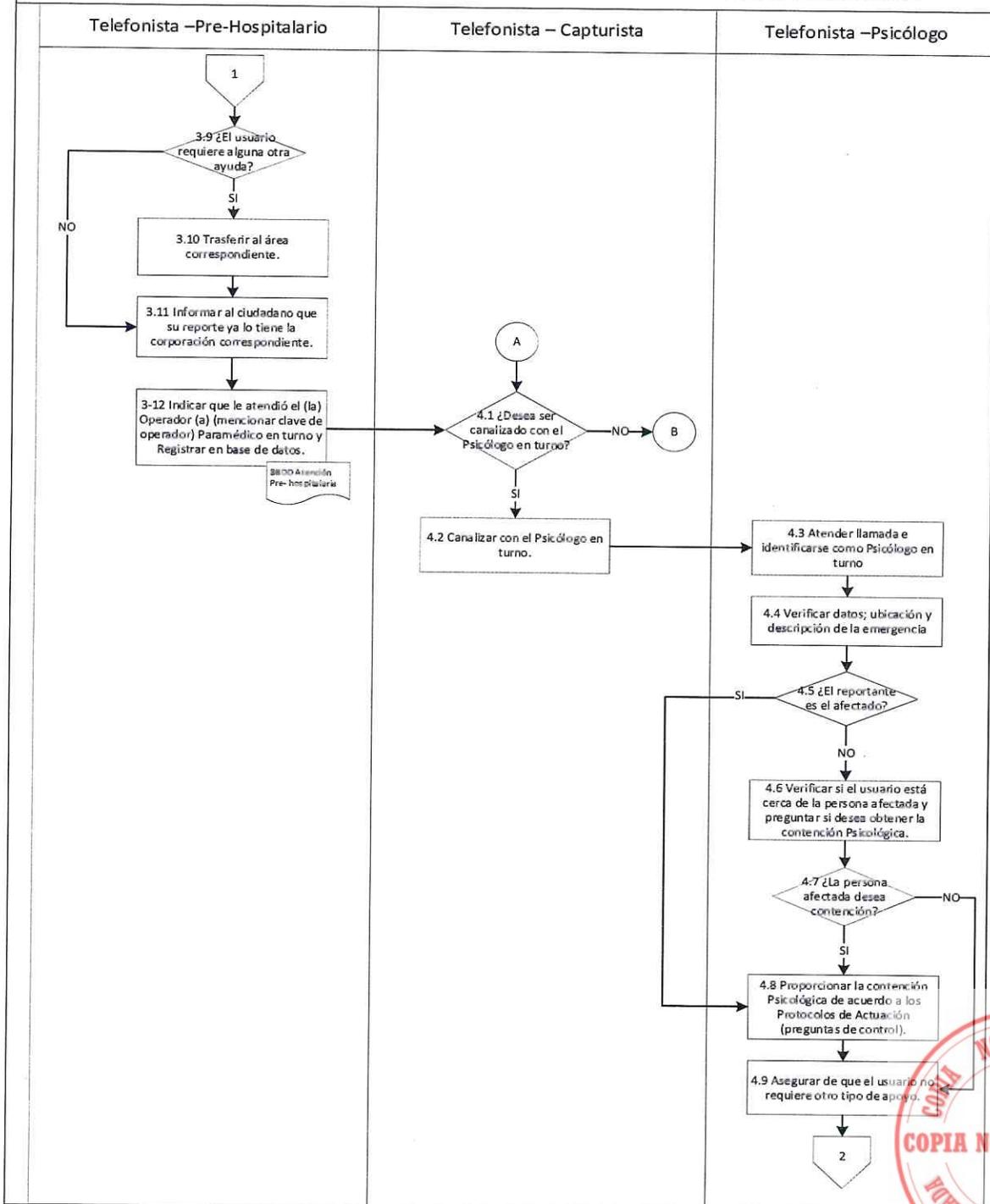
COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA
DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO,
COMUNICACIONES Y CONTROL - C4
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE
EMERGENCIA

CÓDIGO:
PR-SSPPC/DGC4-01
REV. 06
HOJA: 6 DE 13

PR-SSPPC/DGC4-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA



ORIGINAL

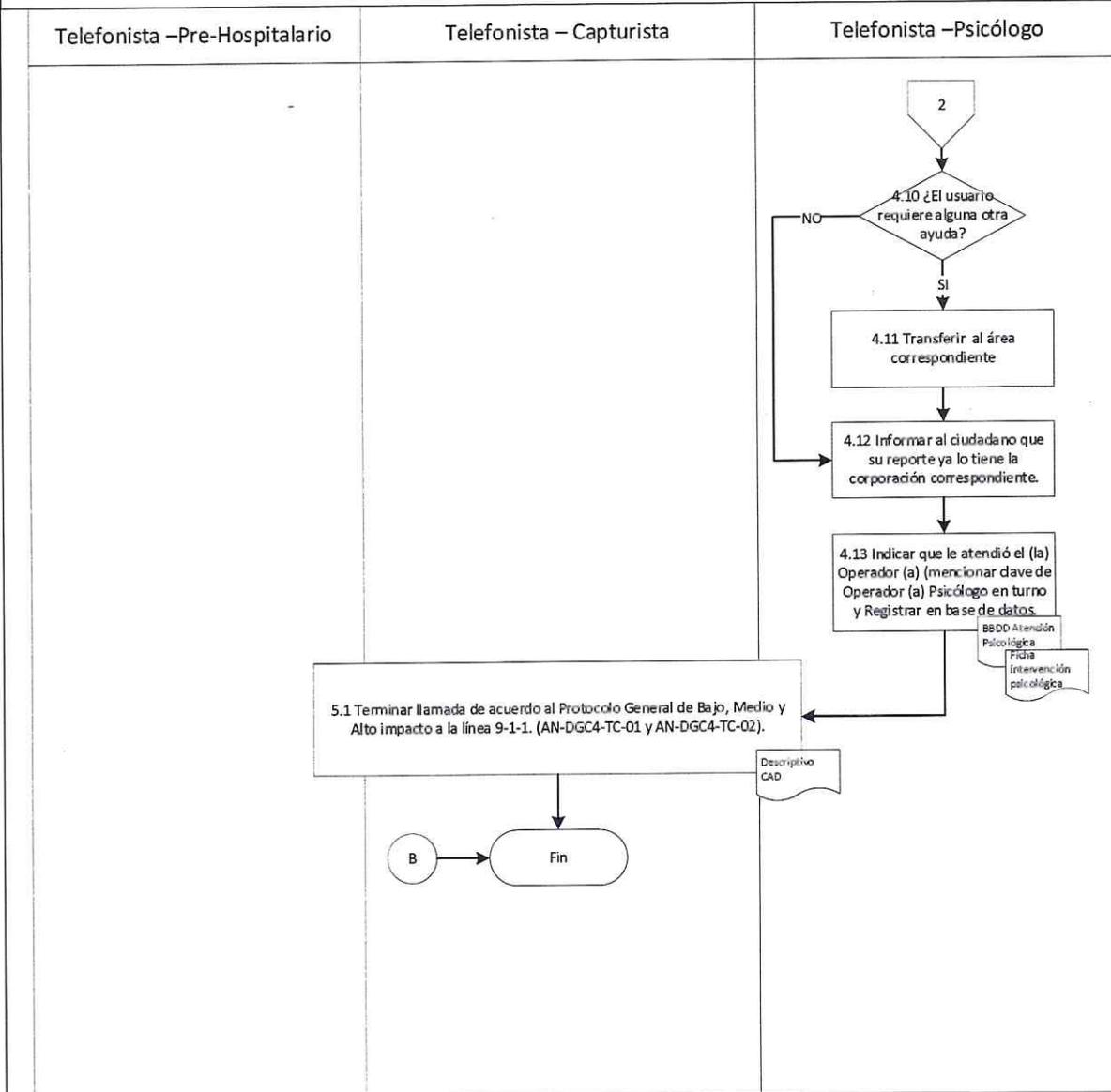
COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA
DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO,
COMUNICACIONES Y CONTROL - C4
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA

CÓDIGO:
PR-SSPPC/DGC4-01
REV. 06
HOJA: 7 DE 13

PR-SSP/DGC4-01 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA



ORIGINAL

Mh



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: PR-SSPPC/DGC4-01
	DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO, COMUNICACIONES Y CONTROL - C4	REV. 06
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	HOJA: 8 DE 13

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos	Código
Catálogo de Incidentes Municipales.	N/A
Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia de Bajo y Medio Impacto a la Línea 9-1-1.	AN-DGC4-TC-01.
Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia de Alto Impacto a la Línea 9-1-1.	AN-DGC4-TC-02.
Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).	N/A
Protocolo de Actuación (preguntas de control).	N/A

7. REGISTROS.

Registro	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Descriptivo de Llamada CAD	6 meses	Tecnologías de la Información C4	Número de Folio
Base de Datos de Atenciones Pre-Hospitalarias	1 año	Área Pre-Hospitalaria	N/A
Base de Datos de Atenciones Psicológicas	1 año	Área Psicológica	N/A
Ficha de Intervención Psicológica	1 año	Área Psicológica	N/A

8. GLOSARIO.

CAD: por sus siglas en inglés: Computer Aided Design (Despacho Asistido por Computadora).

Catálogo de Incidentes Municipales: información básica necesaria y mínima requiere cualquier corporación para atender una emergencia, que se utiliza como referencia en el CAD.

Usuario: persona que utiliza el servicio para reportar cualquier tipo de emergencia.

Número de Folio: número consecutivo que genera en automático la plataforma tecnológica CAD cuando se capturan los datos básicos de la llamada (Ubicación, Descripción, Corporación, Prioridad y Motivo).

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: PR-SSPPC/DGC4-01
	DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO, COMUNICACIONES Y CONTROL - C4	REV. 06
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	HOJA: 9 DE 13

9. ANEXOS.

Descriptivo de llamada CAD.



Secretaría de Seguridad Pública
 Centro de Atención de Llamadas de Emergencia
 LEÓN, GUANAJUATO
 Descriptivo de llamada

05/12/2021 00:04:49 al 05/12/2021 00:04:49

Detalle del incidente

Municipio: LEÓN Folio: 11637440 **Prioridad: Medio** F. Recepción: 05/12/2021 00:04:49

Origen: LLAMADA TELEFÓNICA No. Destinatario: 0

Lugar: JUSTO SIERRA 845 LEÓN CENTRO LEÓN 37000 GUANAJUATO

Entre Calle 1: MARIANO ESCOBEDO Entre Calle 2: EN NEGOCIO TAPICERIA HERMANDOS CARMONA

Descripción: REFIERE MASCULINO Y 3 FEMENINAS ROMPIERON CANDADO DEL NEGOCIO YA INGRESARON LLEGARON AL PARECER EN TAXI QUE ESTA DEBAJO DEL PUENTE
 ALLANAMIENTO DE MORADA

Tempos de Atención del Incidente

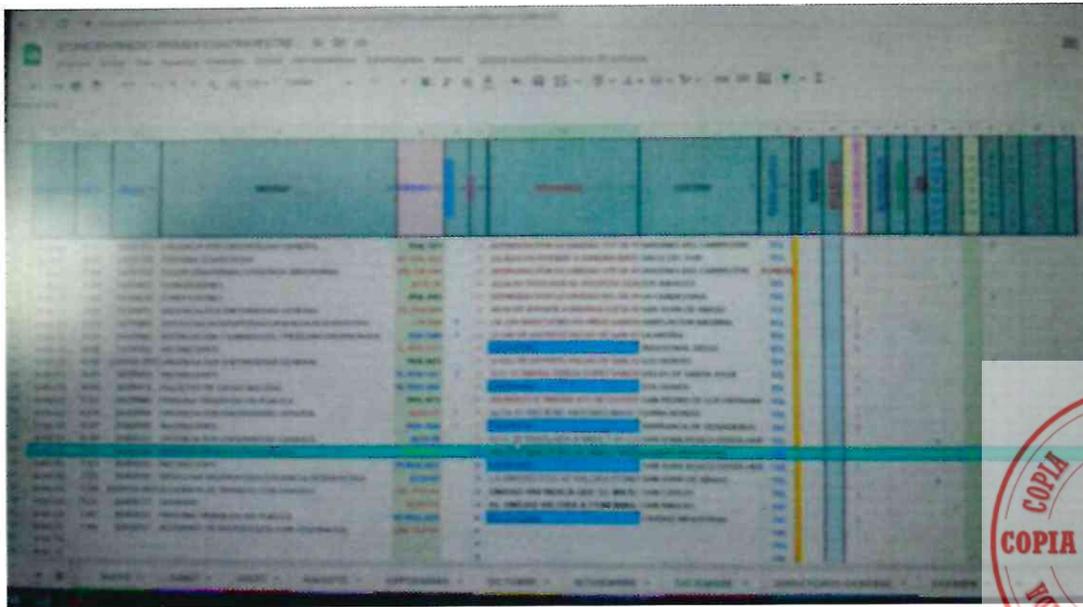
Operador:	H. Recepción:	00:04:49	H. Fin Capture:	00:05:50
	H. Inicio Capture:	00:04:49	F. Cierre:	05/12/2021 00:06:09

Observaciones y sus Tiempos

Observaciones	hora
FOLIO GENERADO 11637440 EN TELEFONIA (900157)	05/12/2021 00:04:49
SE HA ACTUALIZADO EL DOMICILIO VIA GIS DE LEÓN 37000 GUANAJUATO A JUSTO SIERRA, COL. LEÓN CENTRO, LEÓN, GUANAJUATO	05/12/2021 00:05:11
CAMBIO DE DESCRIPCIÓN REFIERE MASCULINO Y 3 FEMENINAS ROMPIERON CANDADO DEL NEGOCIO YA INGRESARON LLEGARON AL PARECER EN TAXI QUE ESTA DEBAJO DEL PUENTE	05/12/2021 00:05:46
EL INCIDENTE HA CAMBIADO DE NO IDENTIFICADA A ALLANAMIENTO DE MORADA	05/12/2021 00:05:46
SE ABANDONÓ LA CORPORACIÓN POLICIA (900187)	05/12/2021 00:06:09

ORIGINAL

Base de datos pre-hospitalaria.



Identificación	Nombre	Edad	Sexo	Estado Civil	Profesión	Religión	Alcance	Grupos de Sangre	Antecedentes	Tratamiento	Observaciones
123456	JUAN PÉREZ	45	M	C	Empleado	Catolico	1000	A, B, AB, O	Hipertensión	Aspirina	...
789012	MARIA GARCÍA	32	F	S	Estudiante	Evangelico	1000	A, B, AB, O	Diabetes	Insulina	...

COPIA NO CONTROLADA



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA
DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO,
COMUNICACIONES Y CONTROL - C4
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE
EMERGENCIA

CÓDIGO:
PR-SSPPC/DGC4-01
REV. 06
HOJA: 11 DE 13

ORIGINAL

10. CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN.

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
0	06 de julio de 2015	Creación del documento
01	22 de enero de 2017	Actualización en la Imagen general del documento, de acuerdo a lineamientos establecidos y en los siguientes puntos: Ampliación del procedimiento. Alcance a nivel Interno Políticas de Operación Descripción del Procedimiento Diagrama de Flujo Documentos de Referencia Registros Anexos y firmas
02	06 de septiembre 2017	Actualización de acuerdo a los lineamientos publicados el 30 de agosto de 2017
03	09 de abril de 2018	Se actualizan los nombres de los sistemas y se sustituyen por Sistema CAD y Unidad de Almacenamiento del Conmutador. Se elimina la referencia al Catálogo de Motivos Se especifica que el mando superior inmediato de la corporación es quien determina la cantidad de unidades que atienden el reporte. Actualización del Glosario. Se actualizaron los Anexos Se actualiza cuadro control de emisión.

COPIA NO CONTROLADA

M
P



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: PR-SSPPC/DGC4-01
DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO, COMUNICACIONES Y CONTROL - C4	REV. 06
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	HOJA: 12 DE 13

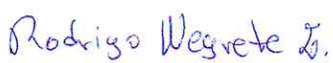
Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
04	25 de junio de 2018	Se agrega como documento de referencia las siguientes Normas: 1.- Norma Técnica para Estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Video Vigilancia para la Seguridad Pública 2.- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno). 3.- Se modifican los anexos.
05	30 de agosto de 2019	Unificación de Procedimientos: Procedimiento de recepción, despacho y transmisión de llamadas de emergencia/ Procedimiento de Atención Pre-Hospitalaria vía Telefónica /Procedimiento de Atención Psicológica vía Telefónica. Actualización de políticas de operación. Actualización de diagrama de flujo Actualización de anexos.
06	07 de enero de 2022	Modificación en Alcance Interno y Alcance Externo, en Documentos de Referencia: - Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia de Bajo y Medio Impacto a la Línea 9-1-1. - Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia de Alto Impacto a la Línea 9-1-1.

ORIGINAL



	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA	CÓDIGO: PR-SSPPC/DGC4-01
	DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO DE CÓMPUTO, COMANDO, COMUNICACIONES Y CONTROL - C4	REV. 06
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LLAMADA TELEFÓNICA DE EMERGENCIA	HOJA: 13 DE 13

Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
		- Protocolos de Actuación (preguntas de control).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Ing. Rodrigo Negrete González	Ing. Víctor Eduardo Aguirre Zúñiga	Lic. Mario Bravo Arrona
Cargo-puesto	Encargado de Despacho de la Subdirección de Análisis de Información y Calidad de la Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4)	Director General de la Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control (C4)	Secretario de Seguridad, Prevención y Protección Ciudadana de León
Firma			
Fecha	23 de diciembre de 2021	23 de diciembre de 2021	07 de enero de 2022

Fecha de baja:	
-----------------------	--

ORIGINAL

