

**SEGURIDAD**

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO  
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL  
DE SEGURIDAD PÚBLICA

# Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1

## CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN

---



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Glosario de términos.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Objetivo general.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Objetivos específicos.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Proceso de elaboración .....</b>	<b>4</b>
<b>6. Fundamento Jurídico.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Alcance.....</b>	<b>5</b>
<b>8. Descripción de los procesos clave.....</b>	<b>5</b>
<b>9. Guía para la atención telefónica.....</b>	<b>6</b>
<b>Anexo 1: Guiones para la atención de las llamadas improcedentes a la línea 9-1-1.....</b>	<b>11</b>
<b>Anexo 2: Diagrama de flujo para la recepción de llamadas de Emergencia .....</b>	<b>12</b>



## 1. Introducción

Esta nueva versión del Protocolo atiende diversas sugerencias y recomendaciones que proporcionaron tanto personal de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia en los estados y municipios, así como colaboradores del Centro Nacional de Información.

Una de las modificaciones responden a las áreas de oportunidad identificadas en materia de recopilación del sexo y género de las personas usuarias del servicio. Este protocolo general es la guía para homogeneizar los guiones en la recepción de las llamadas de emergencia, aunque se desea que el personal cuente con la flexibilidad necesaria para atender, eficaz y eficientemente, los incidentes de acuerdo a sus particularidades, facilitando la obtención de los datos indispensables para la atención a la emergencia a partir de las habilidades de escucha activa desarrolladas por las y los operadores del 9-1-1. Asimismo, incorpora el momento específico para la utilización de instrucciones de trabajo homologadas.

Para facilitar la labor de las personas que atienden las llamadas del 9-1-1, este protocolo general se ocupará para todos los incidentes, ya sea de baja, media o alta prioridad de acuerdo al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias. A partir de la prioridad asignada el operador tomará las decisiones correspondientes.

## 2. Glosario de términos

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia	Clasificador de incidentes de emergencia elaborado por el CNI-SESNSP, utilizado por el personal de los CALLE para clasificar la información que recibe de la persona usuaria.
Enrutamiento	Mecanismo que permite direccionar llamadas telefónicas a sus destinatarios correspondientes.
Escucha activa	Significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Este proceso amerita empatía por parte de la persona operadora del servicio con respecto de lo que la persona usuaria le comparte.
Información	Datos proporcionados por la persona usuaria del Servicio de Emergencia 9-1-1 sobre un incidente.
Listado precargado	Es el conjunto de preguntas de apoyo para las personas operadoras del servicio de emergencia, disponibles en el sistema de apoyo telefónico o en el despacho asistido por computadora (CAD).
Llamada improcedente	Son aquellas que no son identificadas como de emergencia, ya sea porque se realizaron con fines evaluativos o no presentan una información creíble para su atención.
Llamadas procedentes	Son aquellas en las que la persona usuaria del servicio proporcionó datos sobre algún incidente.
Operador(a) del servicio 9-1-1	Persona que responde y recaba la información de las llamadas de Emergencia 9-1-1, conforme al protocolo homologado establecido por el CNI-SESNSP.
Persona usuaria	Aquella que realiza una llamada a los Servicio 9-1-1 para solicitar apoyo asociado a un incidente de emergencia.

### 3. Objetivo general

El presente protocolo busca ser la guía de actuación del personal que atiende las llamadas al número de emergencia 9-1-1. A través de él se desea estandarizar los trabajos del personal para que la población reciba una atención similar en cualquier parte del país.

Esta estandarización favorecerá la medición y evaluación de los servicios prestados por el teléfono de emergencia 9-1-1, lo que permitirá la mejora en la atención a la población.

### 4. Objetivos específicos

- Homologar la recepción y gestión de las llamadas al número de emergencia 9-1-1 a nivel nacional.
- Guiar la actuación del personal operativo y de supervisión que atiende el número de emergencia 9-1-1.
- Establecer un piso común para la capacitación, seguimiento y evaluación del personal.
- Brindar las referencias generales para la actuación del personal operativo y de supervisión que atiende el número de emergencia 9-1-1.
- Servir como apoyo para los procesos de mejora continua del servicio.

### 5. Proceso de elaboración

El presente documento parte de la evaluación de la segunda versión del Protocolo General y conjunta los esfuerzos de personal del Centro Nacional de Información, así como comentarios, sugerencias y recomendaciones de personal directivo y operativo del 9-1-1 que se vertieron durante el Proceso de Normalización del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SE-2020, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (Nueve, Uno, Uno) (cancela al PROY-NOM-227-SCFI-2017 publicado el 21 de febrero de 2019).

### 6. Fundamento Jurídico

#### **Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública**

Artículo 111.- La Federación, los Estados, el Distrito Federal y los Municipios, realizarán los trabajos para lograr la compatibilidad de los servicios de telecomunicaciones de su Red Local correspondiente, con las bases de datos criminalísticos y de personal del Sistema, previstas en la presente Ley.

El servicio de llamadas de emergencia y el servicio de denuncia anónima operarán con un número único de atención a la ciudadanía. El Secretario Ejecutivo adoptará las medidas necesarias para la homologación de los servicios.

Artículo 111 Bis.- El Centro Nacional de Información regulará el Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia bajo el número único 9-1-1, en coordinación con las entidades federativas. Para el funcionamiento de dicho Servicio deberá llevar a cabo las siguientes acciones:

- I. La estandarización y certificación de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, de conformidad con la normatividad aplicable;
- II. El diseño, implementación y evaluación de los programas de capacitación, servicio de carrera y formación continua;
- III. El fomento a la cultura del buen uso del número único nacional de atención de llamadas de emergencia;
- IV. La unificación de otros números de emergencia;
- V. La coordinación con la Secretaría para la operación y funcionamiento del Servicio, y
- VI. Todas aquellas que sean necesarias para la consolidación del Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1.

### **Reglamento de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública**

Artículo 12.- El Centro Nacional de Información, además de las atribuciones que le confiere la Ley, tendrá las siguientes:

....

- VIII. Definir las medidas necesarias para la operación de los servicios de emergencia y denuncia anónima a través de un número único de atención ciudadana; así como determinar nuevas aplicaciones para su homologación.

### **Acuerdo 10/XXXVII/14 del Consejo Nacional de Seguridad**

El Consejo Nacional de Seguridad Pública aprueba la consolidación de un servicio homologado para la atención de llamadas de emergencia en todo el país, que opere de manera estandarizada a nivel nacional, reduzca los tiempos de atención y mejore la calidad del servicio prestado a la ciudadanía. Para ello, se instruye al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública a realizar un diagnóstico a nivel nacional y, con base en éste, diseñar el programa que definirá las acciones y metas que las autoridades de los tres órdenes de gobierno deberán de cumplir a fin de ejecutar dicho acuerdo, así como las etapas y tiempos para la homologación del servicio y la desaparición progresiva de los números de atención de emergencia actuales.

## **7. Alcance**

Esta guía aplica para las personas operadoras y supervisoras del Servicio de Emergencia 9-1-1 de todo el país.

## **8. Descripción de los procesos clave**

La presente guía se divide en tres apartados asociados a diferentes momentos de la llamada.



- a. Recepción de la llamada: es el momento en que la persona operadora del servicio 9-1-1 responde, analiza y pondera si es una llamada de emergencia o una llamada improcedente.
- b. Atención del incidente: Etapa de la llamada en la que se obtiene y registra los datos e información general que refiere la persona usuaria y se le brinda orientación en caso de que así lo amerite. Asimismo se envía a despacho y se utilizan las instrucciones de trabajo correspondientes.
- c. Cierre de la llamada: es la etapa en la que se confirma que la persona usuaria concluyó su llamada.

## 9. Guía para la atención telefónica

### Consideraciones generales para las personas operadoras del 9-1-1

- Las oraciones marcadas en **negrillas** dentro de éste corresponden a los diálogos que deberán utilizar las personas operadoras para la recepción de las llamadas.
- Se deberá escuchar con atención la descripción inicial de la persona usuaria para determinar si corresponde a una llamada real o improcedente.
- Si la llamada se identifica improcedente, se clasificará como tal en el sistema CAD. Posteriormente, se invitará a realizar buen uso de la línea, y se finalizará la llamada. Se deberá utilizar el guión que corresponda para *llamadas improcedentes* (ver anexo 1).
- Se deberá usar un tono de voz claro.
- En caso de que la llamada se realice por niñas, niños, personas de la tercera edad o personas con alguna discapacidad, se deberá utilizar la instrucción de trabajo desarrollada para tal fin.
- En caso de que la llamada haya finalizado inesperadamente antes de que la persona usuaria haya proporcionado información, ésta se deberá clasificar como incompleta dentro del tipo de llamadas improcedentes.

## 10. Recepción de la llamada

Para efectos de calidad, se recomienda no dejar sonar el teléfono más de una ocasión. Lo marcado en negrillas es el diálogo que deberá tener el operador 9-1-1. **(Lo marcado en gris es obligatorio para todas las llamadas respondidas)**. Una vez levantada la bocina, se deberán realizar las siguientes preguntas:

### **FASE I. RECEPCIÓN DE LA LLAMADA**

#### **1. Guion de inicio de llamada e identificación del tipo de incidente**

**9-1-1 (nueve-uno- uno) ¿CUÁL ES SU EMERGENCIA?**





En caso de no obtener respuesta inmediata, pregunta de forma amable y con voz clara:

**-¿Tiene alguna emergencia?**

¿Ha detectado que la llamada refiere al tipo improcedente o es efectiva?

Si el operador 9-1-1 detecta una llamada improcedente deberá implementar el guion correspondiente a llamada improcedente.

En caso de ser procedente tendrá que continuar con las siguientes preguntas.

En caso de que la persona no pueda hablar libremente y es una llamada de emergencia real:

Si no hay respuesta, pero detectas sonidos de fondo, aplica la escucha activa y valora la situación realizando preguntas cerradas del tipo:

- **¿Puede hablar?**
- **¿Se encuentra en peligro?**
- **¿Alguien le está amenazando o le está haciendo daño?**
- **¿La persona tiene un arma?** (Preguntar solo si respondió afirmativamente la pregunta anterior).

## **2. Validación de enrutamiento y toma de datos primarios**

Registra los datos necesarios para la ubicación del incidente, solicita a la persona usuaria únicamente aquéllos que no haya proporcionado antes. Inicia con amabilidad y firmeza utilizando la siguiente frase:

**- Voy a solicitarle algunos datos de ubicación para el envío del apoyo:**

- **¿Me puede indicar en qué municipio (localidad, alcaldía) se encuentra?**
- **¿El número del que está llamando es...?** (confirmar el número que aparece en el sistema, para acorta tiempo en el envío a despacho esta pregunta puede hacerse también cuando se solicitan más datos).
- **¿En qué colonia (barrio, paraje o zona) se encuentra?**
- **¿Cuál es la calle y el número exterior?** (en caso de encontrarse dentro de un domicilio).

(Agradece a la persona usuaria por la información que te brinda) En caso donde se requiera una referencia adicional, el operador 9-1-1 se le pregunta:

**- ¿Hay alguna referencia cercana al lugar de la emergencia?:**

(Una tienda, hospital, iglesia, escuela, color de la casa etc.)

De ser necesarias más referencias se puede preguntar:

- **¿Qué calle hace esquina con el lugar de la emergencia?**
- **¿Hay alguna avenida cerca? ¿Cuál es?**



En caso de identificar un error de enrutamiento de la llamada:  
Enlaza la llamada con el CALLE responsable de atender la emergencia, asegúrate que el/la usuario/a será atendido/a.

A. Indica al usuario:

**- Por favor no cuelgue, transfiero su llamada al centro más cercano para que atienda su emergencia.**

B. Al transferir la llamada, identifícate con el operador del CALLE que respondió y comunícale de manera clara y concreta la situación:

**-Habla el (la) operador(a) XYZ (clave), transfiero llamada correspondiente al municipio XYZ (nombre).**

- **¿Me proporciona su nombre por favor?** (En caso de que la persona usuaria no quiera proporcionarlo no insistas, respeta su deseo de anonimato)

(Agradece a la persona usuaria por la información que te brinda).

**NOTA:** El operador 9-1-1 podrá realizar las preguntas en el orden inverso (municipio, localidad, colonia, calle), dependiendo del motor de búsqueda GIS. Asimismo, debe evitar utilizar el término cálmese o cualquier expresión que pudiera impactar en la percepción de la empatía con la que se atiende la emergencia en el servicio).

### **3. Obtención de datos adicionales**

**¿Qué sucedió?** Con base en la descripción de la persona usuaria del evento se tipifica el incidente en el CAD y se anota la información útil para el personal de las corporaciones.

## **FASE II ATENCIÓN DEL INCIDENTE**

### **4. Envío al área de despacho**

Envía la información a las corporaciones de apoyo (en caso de que no les aparezca de manera automática). Di a la persona con calidez:

**-Por favor no cuelgue, estoy dando aviso a la corporación para que envíe la unidad de apoyo.**

Es importante hacer una breve pausa para comunicarle a la persona usuaria que se está haciendo todo lo necesario y posible para enviar el apoyo y que lo perciba de esa manera. Esta etapa no deberá exceder los diez segundos, para evitar generar incertidumbre en el usuario.

Di con claridad y firmeza:

**-Gracias por la espera, la corporación ya conoce su emergencia, por favor manténgase atento (a) a su arribo.** (Puede proporcionar el numeral de la unidad de apoyo en caso de contar con la información).





## **5. Esquema diferenciado de atención**

### **Operador 9-1-1**

Aplica esquema diferenciado de atención:

- I. Remite al área de despacho y de manera simultánea.
- II. Notifica al supervisor quien contacta, conforme los acuerdos para el envío de la información, a la institución para la atención del incidente (se debe enviar información a las entidades para la atención a las violencias contra mujeres, niñas, niños y adolescentes para que realicen lo conducente).
- III. Inicia las instrucciones de trabajo específicas (médicas, de seguridad, etcétera).
- IV. Aplicación de instrucción de trabajo específica y toma de datos secundarios. (De acuerdo al esquema diferenciado de atención).

Aplica la instrucción de trabajo de acuerdo con el incidente correspondiente, en caso de que esto implique solicitarle datos secundarios, se le indicará:

- **Ahora, le voy a pedir información adicional para completar su reporte de emergencia.**
- **¿Me proporciona su edad?**
- Anotar la edad de la persona usuaria. En caso de que por el nombre o la voz de la persona no sea fácil discernir el sexo discernir se pregunta **¿Me puede decir su sexo?** -o en caso de que la víctima no sea quien llame **¿me puede decir el sexo de la persona que requiere el apoyo?** (Cuando peligre la vida de la persona usuaria o esté imposibilitada de brindar esta información, el área de despacho o supervisión deberán recabarla de los primeros respondientes presenciales).

Es importante que recuerdes que es en la fase II cuando se realizarán las preguntas para obtener los datos secundarios de acuerdo con las instrucciones de trabajo.

En caso de requerir asistencia médica telefónica:

Para incidentes médicos:

*Cuando no haya personal que brinde apoyo médico en el CALLE.*

- I.- Realiza evaluación telefónica sobre la magnitud de la emergencia y necesidad de respuesta.
- II.- Notifica al despachador de la corporación la necesidad de recursos adicionales o específicos (preferentemente en incidentes relacionados con paro cardiorrespiratorio, incidentes con múltiples víctimas o emergencias mayores).
- III.- Identifica la instrucción de trabajo correspondiente a seguir.
- IV.- Inicia la asistencia médica telefónica brindando las recomendaciones de acuerdo con la instrucción de trabajo correspondiente.



## Ejemplo

En incidentes de paro cardiorrespiratorio (10313) aplica esquema diferenciado de atención:

- I. Despacha de inmediato y de manera simultánea.
- II. Notifica al supervisor y a la corporación que acudirá (cruz roja, ERUM, etcétera).
- III. Inicia de inmediato las instrucciones de trabajo para atender el paro cardiorrespiratorio.

Una vez emitidas las recomendaciones de la instrucción de trabajo deberás:

- IV.- Efectuar el cierre de la llamada:

En caso de contar con personal médico que brinda apoyo en el CALLE

Transferir la llamada al personal prehospitalario (dentro o fuera de las instalaciones del CALLE según sea el caso) con la finalidad de dar continuidad a la asesoría médica telefónica específica.\*

**Por favor no cuelgue, voy a transferir su llamada al personal especializado para que le brinde asesoría médica, agradecemos su confianza en el 9-1-1, le atendió el operador \_\_\_\_** (menciona tu clave de operador o apellido de acuerdo con las prácticas del centro).

\*Modelo de Vinculación 9-1-1/CRUM

## **FASE III. CIERRE DE LA LLAMADA**

### **6. Guion de cierre y fin de llamada.**

Confirma los datos de ubicación proporcionados a la corporación para la atención de la emergencia:

**-Los datos de ubicación proporcionados a la corporación** (mencionar cuál es la corporación si se cuenta con la información) **son:** \_\_\_\_ (mencionar los datos de ubicación que proporcionaste para el despacho).

**El número de su reporte es** \_\_\_\_ (menciónalo sólo en caso de que cuentes con él y que la persona usuaria lo solicite o sea necesario para dar continuidad a una denuncia o trámite. Proporciona el número de reporte y asegúrate que lo escriba correctamente).

Verifica que la persona usuaria no requiere otro tipo de apoyo preguntando de forma amable y con voz clara:

**-¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle?**

Si no requiere algo más, se dará por terminada la llamada con el diálogo de despedida:

**- Agradecemos su confianza en el 9-1-1(nueve-uno-uno).**

**- Le atendió el (la) operador(a) \_\_\_\_** (menciona tu clave de operador(a) o apellido de acuerdo con las prácticas del centro).

En todos los casos, asegúrate de que la persona usuaria cuelgue primero, así como de registrar el incidente conforme al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente.  
*Fin de la llamada.*

## 11. Anexos

### Anexo 1: Guiones para la atención de las llamadas improcedentes a la línea 9-1-1.

La persona operadora utilizará las siguientes oraciones cuando se identifiquen llamadas que no están relacionadas con una llamadas de emergencia o, en su caso, llamadas que hacen un mal uso de la línea de emergencias.

SUBTIPO	GUIÓN
Transferencia	<p>En caso de un error en el enrutamiento, la persona operadora que transfiere informa a la persona usuaria lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Por favor no cuelgue, transfiero su llamada al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) correspondiente.</b></li> </ul> <p>Al transferir, la persona operadora menciona a su par lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Habla el (la) operador(a)</b> (Clave o apellido de acuerdo con las prácticas del CALLE).</li> <li><b>Transfiero llamada del municipio o entidad</b> (Nombre del municipio o entidad).</li> <li><b>Se trata de una emergencia con las siguientes características</b> (Proveer la información que se haya recibido de la persona usuaria).</li> <li><b>¿Quién recibe?</b> (se registra el nombre o clave de la persona operadora que recibe la transferencia).</li> </ul> <p>Operador(a) que recibe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Recibe el (la) operador(a)</b> (Clave o apellido de acuerdo con las prácticas del Centro).</li> </ul> <p>*Ocupar los datos recibidos para evitar revictimizar a la persona usuaria.</p>
Información	<p>En caso de que la persona usuaria llame solicitando información distinta al propósito del 9-1-1, la persona operadora proporcionará el siguiente guión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Está llamando a una línea de emergencia, le doy el dato que solicita</b> (En caso de contar con el dato, proporcionarlo. Éste puede ser número de teléfono, dirección, información general, horarios, etcétera).</li> </ul>
Llamadas de broma u ofensivas	<p>En caso de que la persona usuaria ofenda o realice una broma a la persona operadora, ésta debe proporcionar el siguiente guión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>El mal uso de este servicio puede hacerle acreedor(a) a una sanción</b> (mencionar la sanción local cuando aplique).</li> </ul>



## Anexo 2: Diagrama de flujo para la recepción de llamadas de Emergencia



