

**SEGURIDAD**

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
Y PROTECCIÓN CIUDADANA



**SECRETARIADO  
EJECUTIVO**

DEL SISTEMA NACIONAL  
DE SEGURIDAD PÚBLICA

# **Adaptaciones del Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 para llamadas de niñas, niños y adolescentes**

## **CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN**

---



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



### Adaptaciones del Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 para llamadas de niñas, niños y adolescentes

Esta es una adaptación al guion que establece el Protocolo General para la Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 para usar un lenguaje sencillo y ajustado para niñas, niños y adolescentes usuarios de la línea.

La guía se ha dividido de acuerdo con las tres fases de la llamada que establece el Protocolo: 1) Recepción de la llamada; 2) Atención del incidente y 3) Cierre de la llamada. Tal como lo señala el Protocolo, la información marcada en **negrillas** es el diálogo que deberá tener la persona operadora del 9-1-1, y 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 detectar que la llamada la realiza un niño, niña o adolescente, pregunta de forma amable y con voz clara:

**- ¿Tienes alguna emergencia?**

Es importante modular la voz, escuchar activamente, identificar ruidos de fondo, respeta su ritmo y silencios, sin presionarle. No solicites de inmediato que te comunique con una persona adulta, que podría ser quien le agrade, escucha primero su relato. No desacreditar de inmediato la procedencia de la llamada sólo por escuchar risas u otros ruidos similares, verifica antecedentes, posibles folios previos o reportes del número o dirección.

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

Si el operador detecta una llamada improcedente deberás implementar el guion correspondiente a llamada improcedente. **RECUERDA.** La prioridad será protegerle, en caso de duda sobre la procedencia de la emergencia, debes despachar la llamada para que el primer respondiente confirme o descarte la emergencia.

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

**- ¿Podrías decirme cómo te llamas?**

Esta pregunta es útil para personalizar la comunicación y establecer un vínculo. Si te proporciona su nombre completo, puedes preguntar cómo le gusta que le llamen. Utiliza el nombre que te haya dado durante toda la llamada.



- [Llámale por su nombre], **yo soy** (menciona tu nombre de pila). **Soy parte del Servicio de Emergencia y estoy aquí para ayudarte.**

- **¿Cuántos años tienes?**

Si no responde, puedes preguntar - **¿Vas a la escuela? ¿En qué año vas?** - Con esto podrás adaptar tu comunicación. Si no puedes corroborar la edad, presume que es niña/o.

- **¿Necesitas ayuda? ¿Qué ayuda necesitas? ¿Puedes decirme lo que ves o lo que está pasando a tu alrededor? ¿Hay fuego o humo en algún lugar? ¿Necesitas un doctor(a) o alguien más lo necesita?**

Realiza preguntas concretas y directas, utiliza los términos que el niño, niña o adolescente te brinda, no uses tecnicismos.

En caso de que la niña, niño o adolescente no pueda hablar libremente y es una llamada de emergencia real, o si no hay respuesta, pero detectas sonidos de fondo, aplica la escucha activa y valora la situación realizando preguntas cerradas del tipo:

- **¿Puedes hablar?**

- **¿Te sientes en peligro? ¿Estás asustado/a?**

- **¿Alguien te asusta?**

- **¿Alguien te está lastimando? ¿Alguien más está lastimado?**

- **¿La persona tiene un cuchillo, pistola o algo que te puede lastimar?** (Pregunta solo si respondió afirmativamente la pregunta anterior).

Si es necesario, repite o reformula las preguntas con palabras más simples y concretas para asegurarte de que te entiendan y puedan brindarte la información necesaria sobre el incidente.

¿Has detectado que el niño o niña se encuentra en crisis?

Si detectas que el niño, niña o adolescente se encuentra en crisis, y no te es posible obtener los datos necesarios para identificar el tipo de incidente y su ubicación, deberás implementar el guion correspondiente a la atención en crisis mientras se espera el arribo de la unidad.

## 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.

Explícale con amabilidad:

- [Háblale por su nombre] **Para poder enviar ayuda necesito pedirte algunos datos o información:**

- **¿Sabes dónde estás? ¿Puedes decirme tu dirección?** (Si no sabe su dirección puedes pedirle que busque un documento que pueda leer)



- **¿Sabes leer? ¿Podrías ayudarme a buscar algún recibo de luz, gas o agua que tenga tu dirección? Es un papel...** (Indicar los colores o forma de un documento que pueda ser de utilidad), **¿Me lees lo que dice?**

- **¿Sabes en qué municipio** (localidad, alcaldía) **estás?** (dale ejemplos de nombres de municipios o pregunta directamente: **¿Estás en Iztapalapa? ¿Eso es en Guadalajara o en Zapopan?**)

- **¿Te sabes el número del teléfono del que me estás llamando? ¿Es el ...?** (confirmar el número que aparece en el sistema, para acortar tiempo en el envío a despacho; esta pregunta puede hacerse también cuando se solicitan más datos).

- **¿Cómo se llama la colonia** (barrio, paraje o zona)?

- **¿Cómo se llama la calle? ¿Sabes el número de la casa/edificio?** (en caso de encontrarse en un domicilio).

Si es necesario, repite o reformula las preguntas con palabras más simples y concretas, en función de su edad y desarrollo para obtener la ubicación más exacta posible.

- **Muchas gracias por la información**, [di su nombre]. **Esto me sirve mucho para poder enviarte la ayuda que necesitas.**

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 niño, niña o adolescente:

- **Voy a pasar tu llamada a una persona que está más cerca de donde estás para que atienda más rápido tu emergencia, por favor, no cuelgues. Quédate en la línea, tu llamada es muy importante.**

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). La persona usuaria es un niño/a de X años, se llama XYZ** (nombre que el niño/a te dio al inicio de la llamada)

No olvides solicitar el nombre de la niña, niño o adolescente al inicio de la llamada a fin de generar un vínculo de confianza y calidez.

**NOTA:** Puedes realizar las preguntas en orden inverso (municipio, localidad, colonia, calle), dependiendo del motor de búsqueda GIS y de la información con que cuente la niña, niño o adolescente.

Asimismo, evita utilizar términos como "cálmate", "tranquilízate", "no llores", o cualquier expresión que pudiera impactar en la confianza que el niño, niña o adolescente te está brindando.

### 3. Obtención de datos adicionales

Recuerda que, para niñas, niños y adolescentes puede ser difícil identificar de manera concreta lo que les está sucediendo. Es posible que su relato te resulte confuso o inconsistente, pero no significa que te esté mintiendo. Permitirle narrarlo desde su perspectiva y darle credibilidad, tenle paciencia.

**- ¿Puedes contarme qué pasó?** (En función de la edad de la persona usuaria, reformula esta pregunta para identificar el incidente de la manera más certera posible)

Con base en la descripción de la persona usuaria del evento tipifica el incidente en el CAD y anota la información útil para el personal de las corporaciones.

<b>1-5 años</b>	<b>6-11 años</b>	<b>12-17 años</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Algo malo pasó?</li> <li>• ¿Puedes decirme lo que ves? ¿qué está pasando cerca de ti?</li> <li>• ¿Te lastimaste? ¿alguien más se lastimó?</li> <li>• ¿Te duele alguna parte de tu cuerpo? ¿Dónde te duele?</li> <li>• ¿Están lastimando a alguien?</li> <li>• ¿Alguien se cayó?</li> <li>• ¿Ves fuego o humo cerca?</li> <li>• ¿Necesitas un doctor(a) o alguien más lo necesita?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuéntame qué pasó.</li> <li>• ¿Ves algo peligroso o extraño?</li> <li>• ¿Te lastimaste? ¿Alguien más se lastimó?</li> <li>• ¿Necesitas un doctor(a) o alguien más lo necesita?</li> <li>• ¿Hubo un accidente o una caída?</li> <li>• ¿Hay un incendio? ¿Algo se está quemando?</li> <li>• ¿Están a salvo/seguros(as)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el problema? ¿En qué necesitas ayuda?</li> <li>• ¿Puedes decirme que sucedió antes de que llamarás al 9-1-1?</li> <li>• ¿Estás bien? ¿Estás lastimada(o)? ¿Alguien está lastimada(o)?</li> <li>• ¿Hay alguien que necesite ayuda médica?</li> <li>• ¿Cómo te puedo ayudar?</li> <li>• ¿Sientes que tú o alguien más está en peligro?</li> <li>• ¿Hay alguna otra información importante que quieras compartir conmigo?</li> </ul>



## 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 al niño, niña o adolescente con calidez:

**- [Usa su nombre], por favor sigue hablando conmigo, no cuelgues el teléfono, estoy avisándole a la (nombre de la corporación que atenderá) para que envíe una (nombre de la unidad).**

Evita los tecnicismos o siglas, utiliza palabras o términos que le resulten más amigables. Por ejemplo, en vez de “unidad”, di “patrulla” o “ambulancia”, en vez de “corporación”, di “policía” o “bomberos”.

Es importante que hagas una breve pausa para comunicarle al niño, niña o adolescente que estás haciendo todo lo necesario para enviar el apoyo y que lo perciba de esa manera. Esta etapa no deberá exceder los diez segundos, para evitar generar incertidumbre.

Di con claridad:

**- [Usa su nombre], gracias por esperar, la (nombre del servicio que le atenderá, ej. la policía, la ambulancia, los bomberos) ya sabe qué te pasó, y va a ir a ayudarte. Vamos a platicar mientras esperamos a que llegue.**

(Según la edad de la persona usuaria, le puedes proporcionar el numeral de la unidad de apoyo en caso de contar con la información. Es posible que una niña o niño no necesite el número de la unidad, pero las personas adolescentes podrían utilizarlo con mayor facilidad).

Una vez clasificado el incidente y asignado el despacho, permanece en línea con la niña, niño o adolescente hasta que la unidad de primera respuesta llegue a su ubicación. Terminar la llamada antes de que eso suceda puede colocarle en una situación de mayor vulnerabilidad. Recuerda que muchos episodios de violencia suceden o se agravan a partir de que la víctima lo reporta a la autoridad.

Pídele expresamente que se mantenga en la línea contigo y que, si la situación cambia, te lo comunique de inmediato.

**- Vamos a seguir platicando un poco más, por favor [usa su nombre] no cuelgues, tú y yo vamos a platicar mientras llega la ayuda, la (nombra el servicio) va en camino hacia donde tú estás, pero puedes tomar un tiempo, yo voy a estar aquí contigo y puedes preguntarme cualquier duda que tengas. Si algo sucede, cualquier cosa, por favor dímelo, eso me ayudará a saber qué está pasando ahí.**

Escucha los ruidos de fondo, identifica los posibles riesgos y refiérete a ellos durante la conversación.



- [Di su nombre], **escuché un sonido** (describelo) *¿sabes qué fue?* (determina su seguridad y dale indicaciones concretas y simples para que se mantenga a salvo)

Relaciónate con la niña, niño o adolescente para darle confianza y tranquilidad. Si la situación lo permite, háblale de algo distinto, pregunta sobre su escuela, sus amistades, u otros temas que te permita mantener su atención y confianza.

- Cuéntame, ¿Qué materia te gusta más?***
- ¿Cómo se llama tu mejor amigo/a?***

¿Has detectado que el niño o niña se encuentra en crisis?  
Si el CALLE cuenta con apoyo de personal de psicología, remítelo; si no es posible, puedes usar algunas técnicas de atención en crisis mientras arriba de la unidad.

## 5. Esquema diferenciado de atención

### Operador 9-1-1

En todos los casos de llamadas de emergencia realizadas por niñas, niños o adolescentes, aplica el esquema diferenciado de atención previsto a lo largo de este documento y:

- 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 con el esquema diferenciado de atención).

Recuerda siempre usar lenguaje claro y sencillo para que pueda ser entendido por niñas, niños y adolescentes, el uso de lenguaje técnico dificultará seguir tus indicaciones.

Aplica la instrucción de trabajo de acuerdo con el incidente correspondiente, en caso de que esto implique solicitarle datos secundarios, toma en cuenta las recomendaciones de comunicación para realizarle las preguntas.

Recuerda que cuando un niño, niña o adolescente marque al 9-1-1, desde el inicio deberás preguntar su edad a fin de adaptar tu comunicación. Si por alguna razón, no obtuviste esa información en momentos anteriores de la llamada, pregúntale:

- [Usa su nombre] ***voy a preguntarte otros datos para tener toda la información completa y ayudarte de mejor forma***



## **- ¿Qué edad tienes? ¿Cuántos años tienes?**

En caso de que no hayas registrado o discernido el sexo de la persona, puedes preguntar

## **- ¿Eres niño o niña? -o en caso de que la víctima no sea quien llame *¿la persona que necesita ayuda es hombre o mujer?***

(Cuando peligre la vida de la niña, niño o adolescente usuario 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.

Recuerda si es necesario, repite o reformula las indicaciones con palabras más simples y concretas para asegurarte de que la niña, niño o adolescente entiendan y puedan seguir las recomendaciones que le estás brindando.

## **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. \* No olvides mencionarles que se trata de un niño, niña o adolescente, así como brindarles su nombre y su edad a fin de que puedan adaptar su comunicación de manera apropiada.

- (Llámale por su nombre) ***Por favor no cuelgues, un doctor va a contestar para que te diga que hacer, por favor quédate en el teléfono, así podrá ayudarte más fácil. Gracias por haber confiado en mí y en la línea de emergencia 9-1-1. Yo soy*** (menciona tu nombre) ***y estuve contigo en esta llamada.***





### 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:

Las palabras ubicación y corporación pueden resultarles desconocidas, utiliza otras que le resulten más amigables.

- [Utiliza su nombre], **la ayuda que he enviado** (si cuentas con la información de la corporación, menciónala como, policía, ambulancia, bomberos) **llegará al lugar en el que me dijiste que estabas, que es: \_\_\_\_** (mencionar los datos de ubicación que proporcionaste para el despacho).

Es posible que una niña o niño no pueda registrar, anotar o recordar el número de reporte o no tenga claridad qué tendrá que hacer con él, generándoles confusión o angustia, por lo que no es necesario que se los proporcionen. En el caso de las personas adolescentes, explícales para qué es ese número, y cómo y cuándo deberán proporcionarlo.

- **Es posible que cuando llegue la ayuda** (si cuentas con la información de la corporación, menciónala como, policía, ambulancia, bomberos) **te pregunte si tienes un número de reporte, es decir, un número con el cual podremos saber que se trata de tu llamada, ¿podrías buscar algo con qué anotarlo?**

- **El número de reporte es \_\_\_\_** (recuerda hablar con claridad y sin tecnicismos para que la persona adolescente pueda anotarlo sin dificultad. Si no tiene en donde anotar, no le presiones).

Verifica que la niña, niño o adolescente usuario no requiere otro tipo de apoyo preguntando de forma amable y con voz clara:

- [Utiliza su nombre], **¿hay algo más en lo que pueda ayudarte?**
- [Utiliza su nombre], **gracias por haber confiado en esta línea de emergencias 9-1-1 (nueve-uno-uno).**
- **Mi nombre es \_\_\_\_\_ y yo fui la persona que te atendió.**

En todos los casos, asegúrate de que la niña, niño o adolescente usuario cuelgue primero, así como de registrar el incidente.

Las presentes adaptaciones al protocolo constan de 9 (nueve) páginas. Agradecemos el valioso apoyo para el desarrollo y validación de este instrumento al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, al personal del Centro Nacional de Información.