I.- Datos generales

Código	Título
EC1274	Atención telefónica a solicitudes de apoyo en emergencias a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación las personas que operan el servicio telefónico de Emergencias 9-1-1 conforme al Modelo COSMOS y cuyas competencias incluyen: la preparación del equipo técnico y herramientas, la ejecución de acciones para la atención de llamadas, el registro de la información y la canalización a las corporaciones de despacho a través del sistema de Despacho Asistido por Computadora (CAD).

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente Estándar de Competencia refiere a las actividades necesarias para la evaluación y certificación de las personas que operan el servicio telefónico de Emergencias 9-1-1, como el proceso inicial para la atención ciudadana con base en el modelo de gestión COSMOS de Justicia Oral. Considerando la preparación de las herramientas y equipo técnico necesarios para la atención telefónica, que implica la verificación del buen funcionamiento del equipo de recepción de llamadas y registro de la información, la realización de llamadas de prueba antes de iniciar operación, la asignación de una estación de trabajo, el inicio de sesión mediante el ingreso de usuarios y contraseña, y la preparación de herramientas de trabajo complementarias. Implica la recepción de solicitudes de atención a emergencias a través de la línea telefónica, la cual incluye contestar la llamada de solicitud de emergencia al primer timbre, la aplicación de un script de inicio de llamada, la identificación del tipo de emergencia, la validación del enrutamiento, la toma de información primaria de ubicación, datos de contacto e información complementaria al reporte, así como la aplicación de instrucciones de trabajo según corresponda y brindando acompañamiento al usuario hasta el arribo de la unidad de apoyo en caso necesario. Incluye el registro de la información a través del sistema de Despacho Asistido por Computadora (CAD) y la canalización a las corporaciones a través del mismo.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y aplicables con los que se deberá contar la persona para la realización de dicha función, así como las actitudes relevantes que deberá mostrar en su desempeño.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Comité de Gestión por Competencias de Modelos de Operación Cosmos del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:
08 de septiembre de 2020

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
28 de octubre de 2020

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:
2 años

Periodo de vigencia del EC:
3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
9999 Ocupaciones no especificadas
Ocupaciones asociadas
9999 Ocupaciones no especificadas

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Operador Telefónico de la línea de Emergencias 9-1-1

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos
Rama:
5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Subrama:
54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos
Clase:
541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia
Centro de Información y Análisis para la Seguridad de Querétaro

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, o bien, en escenario simulado siempre y cuando se cumplan con todas las condiciones de evaluación mencionadas en el estándar.
- Para efectos de este estándar será necesario contar con un guion de llamada establecido, con un usuario simulado que conozca de manera previa el guion, deberá contar con un teléfono y extensión disponible.
- Instrucciones de trabajo específicas de acuerdo con el incidente, de no contar con ellas en el sistema CAD, proporcionar una copia al operador.

Apoyos/Requerimientos:

- Estación de trabajo: equipo de cómputo con el software requerido para la función, aparato telefónico, diadema telefónica, hoja/formato y pluma/lápiz.

Referencias de Información

- Manual operador telefónico 9-1-1. Formación del personal operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1. (Fase 1)
- Manual para el personal operativo 9-1-1. Formación del personal operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1. (Fase 3 de capacitación, 2018)
- Norma técnica para la estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1. (Apartado 9.1, conocimientos y habilidades generales)
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, vigente.
- Plan estratégico “COSMOS”, vigente.
- Lineamientos y protocolos de atención 9-1-1 vigentes en el CALLE.

Duración estimada de la evaluación

- 10 minutos en gabinete y 20 minutos en campo, totalizando 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Atención telefónica a solicitudes de apoyo en emergencias a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

Elemento 1 de 3

Preparar equipo técnico y herramientas para la atención telefónica de solicitudes de apoyo a emergencias a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

Elemento 2 de 3

Ejecutar las acciones para la atención de una llamada de emergencia a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

Elemento 3 de 3

Registrar la información de las solicitudes de apoyo a emergencias a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4015	Preparar equipo técnico y herramientas para la atención telefónica de solicitudes de apoyo a emergencias a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa el funcionamiento del equipo necesario para la recepción y registro de la información antes de iniciar con la recepción de llamadas de emergencia:
- Verificando el funcionamiento del equipo telefónico, la diadema/auricular, los niveles de volumen, el equipo de cómputo, y
- Realizando una llamada de prueba desde el dispositivo para la recepción de llamadas.

2. Habilita área de trabajo:
- Ocupando su puesto de trabajo de acuerdo a los protocolos institucionales,
- Asegurándose de que su puesto de trabajo esté ordenado, libre de elementos distractores, como objetos personales, alimentos, bebidas,
- Iniciando sesión en el dispositivo para la recepción de llamadas, de acuerdo a los protocolos institucionales y colocándose en modalidad disponible para atención de emergencias,
- Iniciando sesión en el sistema de captura de reportes CAD, y
- Preparando sus herramientas de trabajo complementarias: directorios, protocolos, instrucciones de trabajo / páginas de consulta.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Comandos para activar las diferentes modalidades del equipo telefónico.	Aplicación
2. Funcionamiento de dispositivo telefónico	Comprensión
3. Funcionamiento del sistema CAD	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que, al ingresar al centro de trabajo, se cerciora de recibir turno con novedades e indicaciones según

	corresponda. Y la manera en que realiza de forma organizada la secuencia para revisar y habilitar el área de trabajo de acuerdo al protocolo.
2. Responsabilidad:	La manera en la que hace buen uso del mobiliario y equipo para la recepción y registro de llamadas, cuidando de no maltratarlo o dañarlo. Manteniendo su espacio libre de elementos distractores, objetos personales, alimentos o bebidas.

GLOSARIO

1. Área de trabajo:	Espacio físico asignado al personal de operación telefónica, y que cuenta con las herramientas necesarias para la atención de emergencias.
2. CAD:	Por sus siglas en inglés Computer Aided Dispatch (Despacho Asistido por Computadora), hace referencia al programa empleado para el registro y canalización de los reportes de solicitud de emergencias a las corporaciones de despacho.
3. Contraseña:	Combinación de letras, números y signos que debe teclearse para obtener acceso a un programa o partes de un programa determinado, un terminal u ordenador personal, un punto en la red, etc.
4. Usuario:	Individuo que utiliza una computadora, sistema operativo, servicio o cualquier sistema; además se utiliza para clasificar a diferentes privilegios o permisos a los que tiene acceso un usuario o grupo de usuarios, para interactuar o ejecutar con el ordenador o con los programas instalados en éste.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 3	E4016	Ejecutar las acciones para la atención de una llamada de emergencia a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe llamada de emergencia por parte de persona reportante:

- Contestando al primer timbre,
- Utilizando script de inicio de llamada vigente aprobado por el CALLE, y
- Preguntando con amabilidad cuál es la emergencia a reportar.

2. Solicita datos primarios para la atención de la emergencia:

- Identificando el motivo de la llamada y la necesidad de la persona reportante mediante la escucha activa,
- Categorizando la llamada de acuerdo al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente, para poder enviar el reporte al área de despacho,
- Verificando si hay personas lesionadas y la temporalidad de la emergencia,
- Validando el enrutamiento de la llamada preguntando el municipio en el que ocurre la emergencia para identificar si corresponde a su CALLE la atención del mismo,
- Obteniendo datos de ubicación suficientes para la atención de la emergencia: calle, número, colonia, entrecalles/esquinas más próximas y referencias del lugar en el que ocurren los hechos,
- Preguntando nombre y teléfono de la persona reportante, y
- Manteniendo a la persona reportante informada de las acciones que está realizando, pidiéndole que no cuelgue la llamada.

3. Canaliza el reporte a las corporaciones adecuadas para su atención:

- Enviando la información obtenida hasta ese momento al área de despacho, inmediatamente después de haber obtenido los datos de ubicación, y preferentemente dentro de los primeros 120 segundos de la llamada, dependiendo de la condición de la persona reportante para proporcionar los datos necesarios, y
- Notificando a la persona reportante de esta acción.

4. Aplica instrucción de trabajo con persona reportante de acuerdo al tipo de emergencia:

- Generando las condiciones necesarias para que la persona reportante pueda expresar lo que ocurre en el lugar de los hechos: realizando preguntas con amabilidad, utilizando la escucha activa, mostrando interés en lo mencionado mediante frases como: “le escucho/comprendo/ entiendo/lo sigo atendiendo”,
- Evitando el uso de muletillas e interjecciones, mostrando sensibilidad y empatía, evitando pausas prolongadas en la atención telefónica,
- Corroborando si la persona reportante/víctima se encuentra en un lugar seguro, en el que no se encuentre en riesgo su vida o integridad física,
- Realizando preguntas complementarias acerca de la emergencia para identificar según sea necesario el estado de personas que requieren atención médica/riesgos para la vida e integridad personal/peligros presentes y riesgos potenciales en la escena/de personas y vehículos involucrados,
- Brindando las instrucciones/recomendaciones correspondientes, de acuerdo al tipo de incidente reportado: médico/ seguridad/protección civil /otros, y de acuerdo a las características de la persona reportante, y
- Permaneciendo en la línea en caso necesario, como muestra de acompañamiento a la persona reportante hasta el arribo de la unidad.

5. Realiza cierre de llamada:

- Reiterando que la emergencia reportada ya fue canalizada a la corporación correspondiente,

- Preguntando si la persona reportante requiere otro tipo de apoyo,
- Utilizando el script de cierre de llamada aprobado por el CALLE,
- Mencionando su número de operador/a,
- Colgando el teléfono después de la persona reportante, y
- Comunicándose con el personal de despacho una vez terminada la atención telefónica, para confirmar que recibieron la información del reporte.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar en el caso de llamadas improcedentes (bromas, insultos, informes).	Aplicación
2. Acciones a realizar en el caso de llamadas que corresponden a otro CALLE (transferencia de llamadas).	Aplicación
3. Función y estructura del Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia vigente	Conocimiento
4. Límites del área correspondiente al CALLE.	Conocimiento
5. Instrucciones de trabajo y protocolos establecidos por su CALLE para la atención de las diferentes emergencias.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que se empatiza con la persona que reporta para brindar la atención de manera adecuada, demostrando la actitud de servicio, y la manera como en todo momento se dirige a la persona reportante de forma educada y asertiva, utilizando un lenguaje adaptado a las características de comunicación de la persona que reporta. Preferentemente evitando el uso de tecnicismos.
2. Orden:	La manera en que se apega a la secuencia establecida por el protocolo de atención de llamadas de emergencia vigente para solicitar la información primaria necesaria para el reporte.
3. Tolerancia:	La manera en la que se adapta a las características socioculturales y de comunicación de la persona reportante.

GLOSARIO

1. CALLE:	Centro de Atención de llamadas de Emergencia. Hace referencia

	al espacio físico en el cual se reciben y operan las llamadas ingresadas a la línea 9-1-1.
2. CNIE:	Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia V 2.0. Documento de carácter oficial y aplicación a nivel nacional, útil para la homologación, clasificación y descripción de los principales incidentes de emergencia.
3. Despacho:	Área conformada por las corporaciones de seguridad, de servicios médicos y de protección civil que dan atención personalizada de acuerdo al incidente.
4. Emergencia:	Situación de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública que requiere la intervención coordinada de los poderes públicos y de los ciudadanos para la protección y socorro de personas y bienes.
5. Enrutamiento:	Mecanismo para transferir llamadas a individuos o grupos específicos dentro de un centro telefónico que tiene un criterio definido relacionado con factores como el valor de la persona que llama. En el caso de la línea de emergencias, la comunicación se enlaza al CALLE más cercano al lugar desde donde se realiza la llamada.
6. Escucha activa:	Técnica y estrategia específica de la comunicación humana. Consiste en una serie de comportamientos y actitudes que preparan al receptor a escuchar, a concentrarse en la persona que habla, comprender no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo; y a proporcionar respuestas acordes a ello.
7. Instrucción de trabajo:	Preguntas específicas que se realizan durante la atención de una llamada de emergencia, están relacionadas con la emergencia reportada, y tienen el objetivo de identificar información relevante y útil para su atención.
8. Interjección:	Clase de palabras invariables, con cuyos elementos se forman enunciados exclamativos, que manifiestan impresiones, verbalizan sentimientos o realizan actos de habla apelativos. (Ejemplo: Eh, uy)
9. Muletilla:	Voz o frase que se repite mucho por hábito, vicio del lenguaje porque utiliza palabras, frases o expresiones innecesarias de manera constante.
10. Peligro presente:	Condición o situación que ya existe en el lugar de la urgencia, y se considera pueden afectar a personas, propiedades, o la escena de

la emergencia.

11. Persona reportante: Persona que utiliza el servicio telefónico Emergencias 9-1-1 para reportar situaciones de emergencia y solicitar el apoyo de las corporaciones correspondientes para su atención.

12. Protocolo: Término que se emplea para denominar al conjunto de normas, reglas y pautas que sirven para guiar una conducta o acción.

13. Riesgo potencial: Elementos que convierten a situación en potencialmente peligrosa, pero aún no están afectadas todavía ni las personas, ni las propiedades ni la escena de la emergencia

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4017	Registrar la información de las solicitudes de apoyo a emergencias a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo COSMOS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Registra la información del reporte:
- Anotando en tiempo real la información proporcionada por la persona reportante en los espacios asignados para su registro en el sistema CAD,
- Seleccionando las corporaciones adecuadas para la atención de la emergencia de acuerdo a los protocolos de actuación vigentes,
- Actualizando la información relevante del reporte que se recibe para conocimiento del personal de despacho a través del sistema de captura CAD, y
- Complementando la información no esencial al reporte inmediatamente al término de la llamada recibida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de registro de reporte en el CAD:
- Contiene la información proporcionada por la persona reportante durante la llamada telefónica en los campos designados: el tipo de incidente, la prioridad de la emergencia de acuerdo al CNIE vigente,

- Incluye datos de ubicación de la emergencia, tiempo en el que ocurre/ocurrió la emergencia, datos de contacto de la persona reportante (en caso de que se le proporcionen),
- Contiene un resumen de los hechos reportados y características de la emergencia anotados en orden de prioridad,
- Muestra la información proporcionada y de acuerdo a lo que solicita la persona reportante, evitando omisiones en el registro,
- Respeta las normas básicas de ortografía y redacción, evitando confusiones o ambigüedades,
- Presenta las corporaciones de seguridad/servicios médicos/protección civil a las que se canalizan los reportes de acuerdo a la emergencia,
- Incluye el nombre de los monitores de despacho que reciben la información, y
- Presenta el folio asignado de manera automática al reporte levantado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Funcionamiento del CAD: ● Los módulos que lo componen ● Manera de registrar la información en cada uno de ellos.	Comprensión
2. Acciones a realizar en caso de que haya algún error en el sistema CAD durante la llamada telefónica.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en la que se realiza el registro de la información, de acuerdo a la secuencia establecida por el protocolo de atención de llamadas vigente para la obtención de la información.
2. Responsabilidad: La manera en que se hace el registro fidedigno y objetivo de la información, de acuerdo a los datos brindados por la persona reportante, evitando omitir datos o adicionar información en el registro.

GLOSARIO

1. Monitor: Personal de las diferentes corporaciones que sirve como enlace entre la línea de emergencias y el personal operativo. Se encarga de recibir la información generada a través de la llamada de emergencia y comunicarla a su centro de mando para brindar la atención correspondiente.