

**Oficio: U.A.I.P. 2574/2019**

**Asunto:** Se remite respuesta

**Guanajuato, Gto; a 29 de agosto de 2019**

**"A 30 años de ser Patrimonio de la Humanidad y 277 de ser Ciudad"**

**C. Roberto Silva  
Presente**

En atención a su solicitud de información ingresada en esta Unidad de Transparencia, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, bajo el número de folio **02225119**, el día **22 de agosto del año 2019**, misma que a la letra dice:

- *"SOBRE EL SISTEMA DE EMERGENCIAS 911. 1. ¿CUAL ES EL TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA A LAS LLAMADAS? 2. ¿CUAL ES PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y CONDUCTA DE LOS O DE LAS OPERADORAS QUE DAN ATENCIÓN? 3. ¿QUÉ HACER SI UN OPERADOR U OPERADORA SON GROSEROS O NO LE DAN IMPORTANCIA A LA EMERGENCIA PRESENTADA? 4. ¿HAY PLANES PARA AUMENTAR EL NÚMERO DE OPERADORES DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS? 5. ¿POR QUÉ EXISTEN TANTAS QUEJAS DE LA CIUDADANÍA DONDE DICEN QUE NO CONTESTAN? 6. ¿SE TOMA EN CUENTA LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS? 7. EN EL ENTENDIDO QUE HAY PERSONAS QUE HACEN MAL USO DE LA LÍNEA. ¿QUE HACEN PARA DAR LA ATENCIÓN MÁS RÁPIDA Y OPORTUNA? 8. ¿POR QUE TARDAN EN OCASIONES LAS UNIDADES DE EMERGENCIA HASTA MEDIA HORA O HASTA MÁS EN ATENDER UNA EMERGENCIA? 9. ¿FORZOSAMENTE HAY QUE DECIR EL NOMBRE DEL QUE REALIZA LA LLAMADA? ¿POR QUÉ EN ALGUNAS OCASIONES HASTA LO EXIGEN? 10. ¿HAY UN BUZÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS?"*

Se remite copia simple del siguiente: **Oficio número S.S.C./C.J/2742/2019**, suscrito por el **Lic. Jesús Alejandro Camacho Escobar, Comisario de la Dirección de Policía mpal. Preventiva**, mismo que le brinda respuesta a su solicitud.

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 6, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 14, apartado B, de la Constitución Política para el Estado de Guanajuato; 1, 24, fracción V, 25, 47, 48, fracciones III, VI y XIV, y 99 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato.

Quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración en el correo electrónico de esta Unidad de Acceso: [uaip@guanajuatocapital.gob.mx](mailto:uaip@guanajuatocapital.gob.mx), o en el teléfono 73 2 1488.

**Atentamente**

**Lic. Víctor Cristóbal Enrique Colunga Jasso**

**Titular de la Unidad de Transparencia y Acceso  
a la Información Pública del Municipio de Guanajuato**



"A 30 años de ser Patrimonio de la Humanidad y 277 de ser Ciudad".  
Guanajuato, Gto. a 26 de Agosto del 2019.  
Secretaría de Seguridad Ciudadana.  
Oficio: S.S.C/C.J/2742/2019.  
Asunto: Se da contestación a oficio.

**LIC. VÍCTOR CRISTÓBAL ENRIQUE COLUNGA JASSO.**  
**TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**  
**DEL MUNICIPIO DE GUANAJUATO.**  
**P R E S E N T E.**

En cumplimiento a lo solicitado, en mi calidad de Comisario de la Dirección de Policía Municipal Preventiva, doy contestación al oficio número **U.A.I.P./2508/2019**, recibido en fecha 23 de Agosto del presente año, suscrito por Usted, en la que hace referencia a la solicitud presentada en esta Unidad de Transparencia por el **C. ROBERTO SILVA**, en la que requiere lo siguiente:

*"Sobre el Sistema de Emergencias 911. 1.-¿Cuál es el tiempo estimado de respuesta a las llamadas?. 2. ¿Cuál es el protocolo de atención y conducta de los o de las operadoras que dan atención? 3.- ¿Qué hacer si un operador u operadora son groseros o no le dan importancia a la emergencia presentada? 4. ¿Hay planes para aumentar el número de operadores del sistema de emergencias? 5. ¿Por qué existen tantas quejas de la ciudadanía donde dicen que no contestan? 6. ¿Se toma en cuenta la opinión de los usuarios? 7. En el entendido que hay personas que hacen mal uso de la línea. ¿Qué hacen para dar la atención más rápida y oportuna? 8. ¿Por qué tardan en ocasiones las Unidades de Emergencia hasta media hora o hasta más en atender una emergencia? 9. ¿Forzosamente hay que decir el nombre de qué realiza la llamada? ¿Porqué en algunas ocasiones hasta lo exigen?. 10. ¿Hay un buzón de quejas y sugerencias?"*

Atento a lo anterior, le informo lo siguiente:

**I.- Respecto al tiempo estimado de respuesta a las llamadas:**

El tiempo respuesta es de 20 minutos, según 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) marca los siguientes lineamientos de operación.

**12.3. CAD**

Como segundo paso en el proceso de la llamada de emergencia debe considerarse el CAD o software para el despacho de la emergencia, éste debe presentar funcionalidades mínimas que resulten en una mejora en los tiempos de respuesta a través de la integración de plataformas de apoyo e información para la toma de decisiones en tiempo real.

Cabe hacer mención que el tiempo de la atención de una llamada de emergencia es directamente ligado a las siguientes variables:

- 1.- Personal operativo disponible.
- 2.- Unidades operativas disponibles
- 3.- Geografía del municipio
- 4.- Punto de desplazamiento de la unidad que atenderá la emergencia.

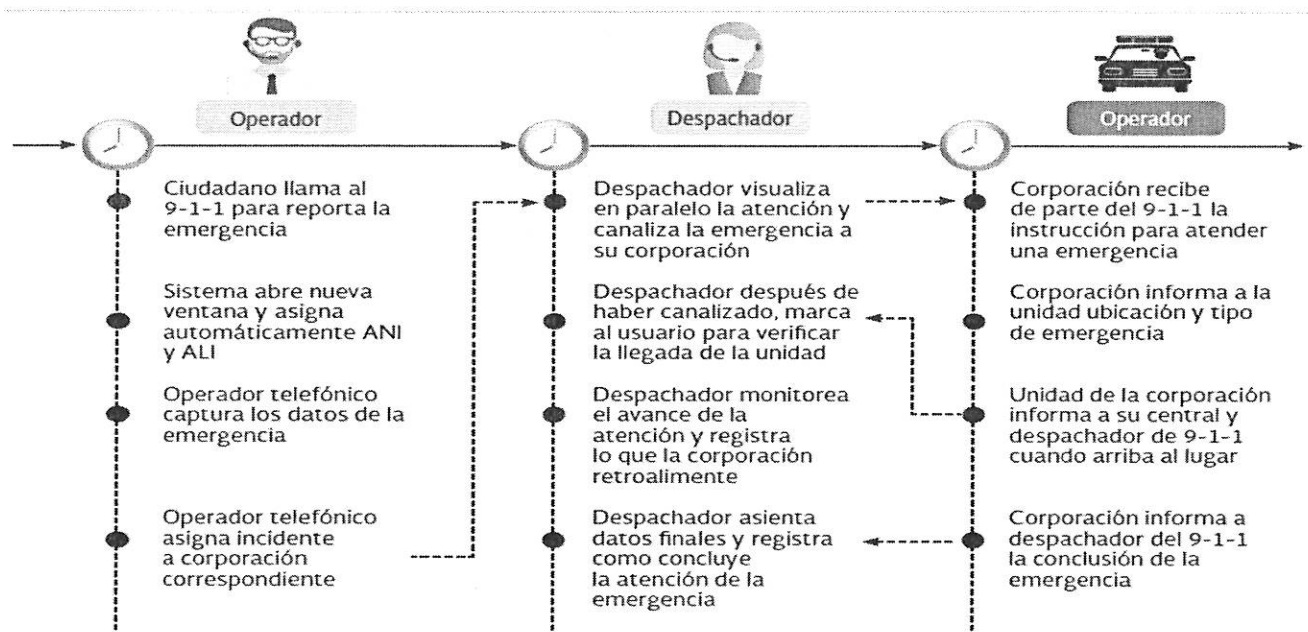
II.- El Tiempo estimado para atención de emergencia promedio 10 a 25 minutos.

**2.- En relación al protocolo de atención y conducta de los y de las operadoras que dan atención.**

El Código de Conducta para la Atención de una llamada es generalizado y establecido en 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) en su apartado 9.4:

9.4. Características y/o especificaciones que deberán observar el código de comportamiento durante los periodos de trabajo dentro del CALLE (código de acceso, vestimenta, descansos, incentivos, sanciones, etcétera)

Así como el protocolo de atención de llamadas de emergencia que se expresa en el siguiente diagrama:



**III.- ¿Qué hacer si un operador u operadora son groseros o no le dan la importancia a la emergencia presentada?.**

Los servidores públicos debemos actuar conforme a las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, así como cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones; procurando en todo momento un

mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades, lo anterior, con fundamento en el artículo 7 siete fracciones I y V de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Guanajuato.

Si personal adscrito al Sistema de Emergencias incurre en alguna falta grave que establece el artículo 20 del Reglamento del Consejo de Honor y Justicia, se turnará el asunto al Consejo de Honor para que se inicie procedimiento administrativo sancionador.

De acuerdo 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) aplicaría lo siguiente:

9.4.4.1. Serán objeto de sanción las siguientes acciones:

- I. El operador telefónico no atiende adecuadamente la llamada de emergencia.
- II. Si el operador telefónico no canalizó el incidente a la corporación competente, lo cual quiere decir que no registró de forma correcta la información de la llamada de emergencia.
- III. Si el supervisor y/o coordinador no auxilian al operador en una llamada de emergencia que lo requiere.
- IV. Si el supervisor y/o coordinador se niegan a atender directamente emergencias de los usuarios cuando sea requerido.

#### **IV.- ¿Hay planes para aumentar el número de operadores del sistema de emergencia?**

Siempre estamos en la mejora continua del sistema de atención de emergencias para brindar una atención profesional y de calidad al usuario dando capacitación al personal en el C5i y empresas operadoras del sistema.

#### **V.- ¿Porque existen tantas quejas de la ciudadanía donde dicen que no contestan?**

Es necesario señalar que para cada usuario es importante su queja, pero para abordar el concepto de Emergencia, debemos empezar por la definición que es la siguiente:

**Emergencia:** Una situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida.

Muchas de las llamadas que ingresan a la Central, no se catalogan como emergencias debido a la poca cultura que se ha generado alrededor del sistema de atención, en estos casos el personal da indicaciones e información para la atención de la necesidad del usuario, que al momento no se ha catalogado como emergencia dando uso de tiempo a la línea sin que esta requiera una atención de



**Guanajuato**  
Somos Capital

Ayuntamiento 2018 - 2021

emergencia como tal, por ello la saturación de las líneas, es importante generar una cultura alrededor de la operación del Sistema 9-1-1 emergencias y que no es un número para información ni para generar quejas.

**VI.- ¿Se toma en cuenta la opinión de los usuarios?**

El usuario es lo más importante para nosotros por ello se brinda una atención adecuada y siguiendo los lineamientos de 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)

**VII.- En el entendido de que dicen que hay mal uso de la línea que hacen para dar la atención más rápida y oportuna?**

Continuar con los lineamientos que marca 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) Ya que a pesar del mal uso de la línea el usuario requiere de atención pronta.

**VIII.- ¿Por qué tardan en ocasiones la unidad de emergencia hasta media hora o hasta más en atender una emergencia?**

Como ya se hizo mención en supralíneas el tiempo de la atención de una llamada de emergencia es directamente ligado a las siguientes variables 1.- personal operativo disponible, 2.- unidades operativas disponible, 3.- geografía del municipio, 4.- punto de desplazamiento de la unidad que atenderá la emergencia, a esto que la llamada no era emergencia si no atención ciudadana que requiere de tiempo y atención de manera muy especial al usuario esto genera tiempo en la atención y liberación de la unidad para atender el siguiente reporte.

**IX.- ¿Forzosamente hay que decir el nombre de quien realiza la llamada?**

Es necesario para generar el folio de atención y seguimiento, pero no obligatorio ya que se da atención a todas las llamadas incluso a las anónimas.

**X.- Hay un buzón de quejas y sugerencias?**

Sí, en el área de oficiales calificadores (barandilla) en calle Alhóndiga 10 Zona Centro.

Cabe mencionar que el 86% de las llamadas recibidas no son procedentes, (bromas e insultos)

Sin otro particular, me despido de Usted.

**ATENTAMENTE.**

**LIC. JESÚS ALEJANDRO CAMACHO ESCOBAR.**  
**COMISARIO DE LA DIRECCIÓN DE POLICÍA MPAL. PREVENTIVA.**

Minutario.

C.c.p.- Mtro. Samuel Ugalde García. Secretario de Seguridad Ciudadana. Para su superior conocimiento.

L'SPR/C.J.

Presidencia Municipal  
Plaza de la Paz No. 12, Centro,  
Guanajuato, Gto.,  
Tel. (473) 73 21213