

MANUAL

DESPACHADOR

FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO
DEL SERVICIO NACIONAL DE EMERGENCIAS 9-1-1



SERIE | FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO
DEL SERVICIO NACIONAL DE EMERGENCIAS 9-1-1

SERIE | FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMERGENCIAS 9-1-1

MANUAL DEL DESPACHADOR

Segunda Fase para la formación del Personal Operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1

Primera Edición 2017

Centro Nacional de Información
Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública
Secretaría de Gobernación
Mariano Escobedo 456, 3er. piso, Col. Anzures, Del. Miguel Hidalgo,
C.P. 11590, Ciudad de México, México

Hecho en México
Made in Mexico
Versión digital

La elaboración, coordinación y revisión de contenidos estuvo a cargo de María Elvira Carrillo Rosado, Alba Mónica Ramírez Argüelles y Carlos Ulises Pego Pratt.

La propiedad intelectual de los siguientes ejercicios pertenecen a sus autores:

Dinámica: Aprecios (reconocer el valor de los demás). Grupo RE, Lau, P. (2016).

Dinámica: Dictar un dibujo. Regulación Conflicto. (2010).

Dinámica: Filas y consignas. DH Facilitadores (2010).

Dinámica: Helium Hoo. Bennett, K. (2012).

Dinámica: Floating straw. BDC Team Building, Lyn, T. (2013).

Dinámica: La telaraña. Dominio público. Fuente: Técnica de animación de educación popular, América Latina. Versión de ITECO (Bélgica) en Carpeta de Educación para el Desarrollo. Ed. Polygone. Bruselas. 2000.

Coordinación editorial, corrección ortotipográfica y de estilo: Carlos Ulises Pego Pratt

Diseño editorial: Oliver Gantner, arte i diseño S. de R.L. de C.V.

© María Elvira Carrillo Rosado

Todos los derechos reservados bajo la legislación y sanciones establecidas en la ley federal del derecho de autor, queda rigurosamente prohibida la reproducción parcial o total de esta publicación por cualquier medio impreso, informático, digital y/o electrónico, o por cualquier procedimiento conocido o por conocer, así como a través de la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público, sin autorización por escrito de los titulares de los derechos registrados.

Forma de citación correcta: Carrillo M.E., Ramírez A.M. y Pego C.U. (2017). *Manual del Despachador, Segunda Fase para la formación del Personal Operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1. Serie: Formación del Personal Operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1. (Versión digital), CDMX, México.*

Publicación sin fines de lucro, exclusiva para el cumplimiento de objetivos de capacitación del personal operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1.

DIRECTORIO

ENRIQUE PEÑA NIETO

Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos

MIGUEL ÁNGEL OSORIO CHONG

Secretario de Gobernación

ÁLVARO VIZCAÍNO ZAMORA

Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

GUILLERMO DEL RÍO HERNÁNDEZ

Titular del Centro Nacional de Información



ÍNDICE

01. Introducción	1
02. Propósito de la Capacitación Nacional 2017	7
03. Integración Grupal	21
04. La Mística Nacional del Servicio 9-1-1	29
05. Modelo Operativo 9-1-1	43
06. Mi Lugar en el 9-1-1	51
07. La Cualidades que veo en ti	59
08. Bibliografía	65



INTRODUCCIÓN

01

01. INTRODUCCIÓN

“Al fin y al cabo, somos lo que hacemos para cambiar lo que somos”.

Eduardo Galeano

“El verdadero crecimiento ocurre desde adentro hacia afuera”.

Anónimo

“Desprenderse de los miedos, crear y crecer pasiones y amores, conocer y aprender en el hermoso e intenso viaje de la Vida”.

Ulises Pego

Este no es un manual en su forma tradicional, apunta más para conformarse como un cuaderno de trabajo orientado hacia la valorización de la riqueza interior y al reforzamiento de la estima del personal operativo del 9-1-1 con el propósito de lograr una mejor toma de decisiones en su quehacer laboral del día a día y entendiendo que la formación y la capacitación deben ser un proceso armónico y permanente.

Durante 2016 se impulsó el cambio de paradigma en la atención de emergencias, ahora, en 2017, lo importante en la atención de llamadas es centrarnos en la persona, en el contacto humano.

La vida es un viaje intenso y poderoso, un reto, un camino por recorrer en el que siempre aprendemos algo. Este viaje es un movimiento que no cesa, a veces es turbio, es oscuro, es contradictorio, es paradójico, peligroso, nos confronta, nos alerta y nos revela; en este viaje conocemos la inseguridad, el dolor, los miedos, nos enfrentamos a lo desconocido; pero lo emocionante de este viaje es que a través del contacto humano conocemos personas increíbles, nuevas sensibilidades, aprendemos de sentimientos fantásticos como la solidaridad, la amistad y el amor, aprendemos a unirnos,

a apoyarnos, a tejer redes, descubrimos que tenemos un sentido de identidad, de pertenencia y de permanencia, aprendemos a juntarnos para conseguir un bien común, a hacer comunidad; aprendemos a mirarnos desde nuestro interior, conocemos lugares maravillosos como la honestidad, la autoobservación, el autoconocimiento, la autocrítica y la asertividad, nuestros ojos ven cosas que siempre nos sorprenden, nuestros oídos escuchan sonidos sin estrenar, nuestras manos exploran nuevas sensaciones, nuestras pasiones se fortalecen, nuestras palabras se transforman en puentes de comunicación para ofrecer ayuda a quien lo necesite, somos empáticos y nos reconocemos en las necesidades de los otros.

En este proceso, en este viaje, entendemos que la formación en cualquier ámbito de la vida de los seres humanos es un proceso continuo y permanente, para formarnos, es necesario aprender y crecer, aprender de nuestros errores y crecer con nuestros aciertos, aprender de nuestras debilidades y crecer con fortalezas, en este proceso de aprendizaje y desarrollo de habilidades identificamos amenazas y oportunidades, potencialidades y riesgos, nos fijamos nuevos desafíos, pero también sabemos reconocer nuestras limitaciones, ¿hacia dónde nos conduce este aprendizaje?, ¿para qué nos sirve?, ¿lo podemos poner en práctica en nuestro día a día en el ámbito laboral y profesional?, ¿se traducirá en el mejoramiento y claridad para nuestra toma de decisiones?, ¿estarán éstas mejor orientadas?, ¿me ayudarán a establecer un mejor y más cercano contacto humano con los usuarios a través del Servicio 9-1-1?, ¿nos relacionaremos mejor?, ¿nos permitirá incrementar el nivel de credibilidad y confianza de la población?

En esta segunda fase de capacitación del personal del 9-1-1 que es más global e incluyente, incorporamos a despachadores y coordinadores, dos agentes que son claves para el buen funcionamiento del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1, nos hemos trazado el propósito de consolidar y expandir el Modelo Operativo y la Mística Nacional, nuestro objetivo académico es que los despachadores del 9-1-1 concreten la mejor toma de decisiones con acción participativa y contacto humano.

En este proceso de formación es importante distinguir entre nuestras metas personales y nuestras metas de trabajo, para esta etapa de capacitación nos hemos trazado 3 metas institucionales:

META 1

Consolidar el aprendizaje a través de la experiencia que se vive cotidianamente en la línea.

META 2

Generar confianza en los despachadores, vamos hacia una escucha interior, hacia la introspección, la autoobservación que nos brinde autocrítica y autoconocimiento.

META 3

Consolidar la permanencia y fortalecer el sentido de identidad y pertenencia a la comunidad 9-1-1, queremos vencer muchas resistencias y miedos al cambio.

En términos del Modelo de Operación 9-1-1, cada paso que demos, cada actividad que realicemos, cada elemento que utilicemos estará dirigido a generar credibilidad y confianza a los usuarios del servicio, si lo logramos representará un avance significativo en la consolidación del Modelo Operativo y de la Mística Nacional ya que estaremos fortaleciendo dos de sus pilares: la comunicación asertiva y el contacto humano.

En esta segunda fase de capacitación hemos visualizado la importancia de contar con herramientas y desarrollar habilidades para conocernos mejor a nosotros mismos y para afinar nuestro contacto humano para ayudar con mayor eficiencia a los usuarios del 9-1-1, hacer del servicio un lugar de encuentro para el contacto humano. Este año pretendemos consolidar la credibilidad y la confianza de la población, que los usuarios tengan la absoluta certeza que el mejor lugar para atender cualquier tipo de emergencia es el Servicio 9-1-1.

Continuando con la metáfora del viaje por la vida, en esta nueva fase se trata de iniciar un viaje hacia nuestro interior para conocernos mejor y detonar nuestras potencialidades, se trata de un proceso de formación introspectiva basado en la construcción de andamiajes. El nuevo andamiaje por construir es el del conocimiento de nosotros mismos y tiene 5 ejes rectores orientados al desarrollo humano del personal operativo del 9-1-1: autoobservación, autoconocimiento, autocrítica, autoevaluación y asertividad.

La toma de decisiones con autoconocimiento reconoce debilidades, fortalezas, habilidades, áreas de oportunidad, actitudes, emociones, pensamientos que al unirlos todos brindan confianza y seguridad, aumenta la asertividad y en la operación de llamadas de emergencia se gana en seguridad emocional y profesional, los operadores se empoderan para saber qué hacer, cómo hacer, cuándo hacer, en qué escenarios hacer. El empoderamiento pues, es apropiarse de sí mismo, de nuestra confianza y seguridad, el empoderamiento es un proceso de desarrollo humano.

¿Qué requerimos de ustedes para esta segunda etapa?: apertura, sensibilidad, disposición, vencer resistencias, que se apropien de la Mística Nacional y que fortalezcan el sentido de identidad, de permanencia y de pertenencia al Servicio 9-1-1.

Así pues, apreciados despachadores, les damos la bienvenida a este emocionante y esperamos intenso viaje alrededor de ustedes mismos.



PROPÓSITO

DE LA CAPACITACIÓN
NACIONAL 2017

02

02. PROPÓSITO DE LA CAPACITACIÓN NACIONAL 2017

Basados en la Mística Nacional, formar durante el período julio-diciembre de 2017, al grupo de despachadores con la finalidad de promover su integración y pertenencia al servicio homologado de calidad en la recepción de llamadas de emergencia, de forma que se consolide y fortalezca el enlace efectivo, creíble y confiable que se ha alcanzado entre la población y el 9-1-1.

METAS:

- Dar a conocer y fomentar la apropiación de la Mística Nacional, columna vertebral del Servicio 9-1-1, entre los despachadores,.
- Favorecer el sentido de identidad, pertenencia y permanencia en la Red 9-1-1, así como establecer el compromiso con el servicio de recepción, atención y despacho de emergencias.
- Comprender la importancia que tiene el trabajo en equipo, la comunicación y la coordinación para alcanzar el funcionamiento óptimo del servicio 9-1-1.
- Identificar el proceso de recepción, atención y despacho de emergencias del servicio 9-1-1 e identificar la función e importancia de cada uno de los distintos agentes que participan en la cadena de atención de emergencias.
- Generar empatía entre los actores del proceso de recepción y atención de emergencias.

COMPONENTES DEL CURSO

- Bienvenida y evaluación inicial.
- Integración grupal.
- La Mística Nacional 9-1-1.
- Modelo de Operación 9-1-1.
- Tres habilidades para el trabajo en equipo.
- Mi lugar en el 9-1-1.
- Cierre: las cualidades que veo en ti.
- Evaluación final.

En la experiencia de formación del 2017, los ejes rectores del curso seguirán estando fundamentados en los 4 pilares de la Mística Nacional: el contacto humano, la filosofía asistencial, la escucha activa y la comunicación asertiva, estos son los factores integrales que combinados nos llevan a alcanzar la calidad en el servicio de recepción de llamadas de emergencia.



FIGURA 1
Ejes rectores del curso. Pilares de la Mística Nacional
Fuente: Carrillo, E. (2016)

Una de las formas de alcanzar la calidad en el servicio es a través del desarrollo y formación del personal. Hemos distinguido algunas habilidades que favorecen este desarrollo y también la seguridad y el empoderamiento del personal en la toma de decisiones.

En esta experiencia de formación abordaremos las competencias genéricas interpersonales e individuales de la automotivación y la autorregulación relacionadas con la inteligencia emocional a través de los componentes clave de la Autoobservación, del Autoconocimiento, de la Autocrítica, la Autoevaluación y la Asertividad. Todas ellas a la vez se conforman como herramientas para alcanzar el empoderamiento con el fin de ser, hacer y convivir con mayor seguridad en la labor que realizamos en el 9-1-1, en nuestro entorno y en nuestra vida.

¿CUÁLES SON LOS HILOS CONDUCTORES DEL CURSO?

Las 5 Aes del empoderamiento: la Autoobservación, el Autoconocimiento, la Autoevaluación, la Autocrítica y la Asertividad forman parte de todo ser humano, solo por el hecho de serlo, sin embargo, no siempre contamos con la posibilidad de identificarlas, conocerlas, ejercerlas y desarrollarlas.

**FIGURA 2**

Proceso de las 5 Aes para el empoderamiento

Fuente: Carrillo, E., Ramírez, A. y Pego, U. (2016)

Las metas a alcanzar en la experiencia de formación 2017 son, por un lado: la consolidación del servicio, es decir, darle forma y solidez a las acciones alcanzadas durante la implementación del servicio homologado durante el 2016, y por otro, fomentar el desarrollo humano entre el personal operativo así como fortalecer la credibilidad y la confianza logradas con la población.



FIGURA 3
Metas del Servicio 9-1-1 programadas para 2017
Fuente: Carrillo, E. (Actualización, 2017)

Lograr que el usuario perciba que llegó al lugar indicado cuando sea atendido por el personal operativo del 9-1-1, seguirá siendo la meta de percepción en la población durante el 2017. Esa meta se alcanza a partir del fortalecimiento de la credibilidad y la confianza a través del servicio que brindamos, un servicio de excelencia, basado en la Mística Nacional.



FIGURA 4
Metas del Servicio 9-1-1: percepción del usuario
Fuente: Carrillo, E. (2016)

En esta ocasión buscamos alcanzar una meta dirigida a alcanzar la calidad a través de la percepción de la operadora y del operador 9-1-1. Partimos de la idea de que nuestra percepción del servicio, nuestras motivaciones y estado emocional se reflejan en la calidad del servicio, por lo que la fórmula de la seguridad y la confianza en nosotros mismos, sumada al hecho de querer hacer lo que hacemos en el servicio dan como resultado que nuestra percepción sea la de estar en el lugar indicado, un lugar en el que podemos atender a la población desde nuestra dedicación y empoderamiento personal.

**FIGURA 5**

Metas del Servicio 9-1-1:
Percepción de la operadora y el operador del Servicio 9-1-1

Fuente: Carrillo, E. (2016)

En este curso contaremos con sesiones de exposición, con ejercicios y dinámicas vivenciales que nos permitan aprender a través la experiencia, haremos evaluación pre y post evaluación, lo que nos permitirá medir la efectividad, el alcance y el avance de la formación así como tomar decisiones con respecto de la continuidad de la capacitación.



FIGURA 6
Actividades de aprendizaje
Fuente: Carrillo, E. (Actualización, 2017)

INTEGRACIÓN GRUPAL

03

03. INTEGRACIÓN GRUPAL

En este curso abordaremos, entre otros temas, la importancia de la integración del personal operativo del equipo de trabajo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1.

¿Qué es un equipo de trabajo?, bueno, pues es un conjunto de personas que unen sus esfuerzos en forma coordinada para cumplir, alcanzar y superar metas y objetivos, en un equipo, sus integrantes están comprometidos para desarrollar sus conocimientos, información, competencias, habilidades, actitudes y prácticas al máximo nivel posible con el fin de obtener el mejor resultado global, es decir, la excelencia en la atención de emergencias y garantizar así la satisfacción de los usuarios del servicio. Los equipos se crean para potenciar y optimizar el trabajo.

Para obtener ese mejor resultado global, es necesario que tengan un panorama global, un sentido de cohesión, un conocimiento preciso de cómo funciona la cadena de atención de emergencias, saber cuál es el lugar que corresponde a cada agente que participa en ella y qué funciones específicas desarrolla cada uno.

Es importante que los miembros de un equipo de trabajo mantengamos principios elementales de convivencia tales como: la honestidad, el respeto, la tolerancia, la disciplina, la responsabilidad, la lealtad, el sentido de pertenencia y permanencia, el compromiso y la inclusión entre otros.



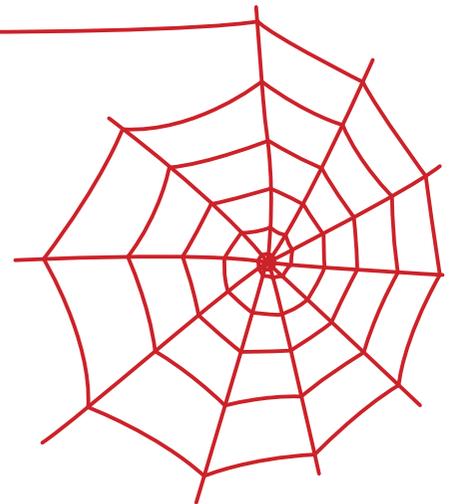
FIGURA 7
Integración del personal. Fuente: Carrillo, E. (2016)



ACTIVIDAD: LA TELARAÑA



- Numerarse del 1 al 4.
- Formar 4 grupos con base en el número que les tocó.
- Cada miembro se presenta con sus compañeros y comparte la siguiente información:
 - Nombre.
 - ¿Cuál es mi pasatiempo favorito? y ¿por qué?
 - ¿Qué momento del día me hace feliz?
- Cada grupo tendrá una madeja de estambre. Cada persona que comienza a responder sostiene el estambre y pasa la madeja a otro de sus compañeros para que responda las preguntas y así, sucesivamente, hasta que todos hayan respondido.
- Observar la formación de una red al centro del círculo.
- Comentar: ¿Qué necesitan para construir una red y mantener su sentido y cohesión en su grupo de colaboradores?
- Deshacer la red y conservarla simbólicamente.



REFLEXIÓN



- ¿Qué dificultades tuviste para recordar lo verbalizado por el grupo?
- ¿Qué elementos o acciones te facilitaron el acto de poder recordar?

SÍNTESIS



- El servicio de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 se conforma como una red de apoyo para atender las necesidades de la población.
- Una red es un conjunto de puntos de encuentro que se fortalecen entre sí.
- En la labor del personal de despacho de emergencias es posible fortalecer el sentido de red basado en el conocimiento y apropiación de la Mística Nacional.
- ¿Cómo lograrlo?
- ¿Qué característica tiene la red de colaboradores 9-1-1?

En el siguiente capítulo vamos a trabajar con el concepto de Mística Nacional, la piedra angular que da sentido y cohesiona a toda la comunidad del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1.



LA MÍSTICA NACIONAL

DEL SERVICIO 9-1-1

04

04. LA MÍSTICA NACIONAL DEL SERVICIO 9-1-1

ANTECEDENTES

- El 27 de noviembre de 2014, en su Mensaje a la Nación por un México en paz con justicia y desarrollo, el Presidente Enrique Peña Nieto propuso la creación del Servicio 9-1-1 como número único para la atención de emergencias.
- En diciembre, mediante Acuerdo 10/XXXVII/14, el Consejo Nacional de Seguridad Pública aprobó la consolidación de un servicio homologado para la atención de llamadas de emergencia en todo el país. Instruyó para ello al Sistema Nacional de Seguridad Pública a diseñar un programa con las acciones y metas que las autoridades de los tres órdenes de gobierno deberán de cumplir.
- El 2 de diciembre del 2015, el Instituto Federal de Telecomunicaciones publicó los lineamientos de colaboración en materia de seguridad y justicia, donde se determina la implementación de la línea 9-1-1 a nivel nacional como línea única de emergencias, la desaparición de los códigos especiales de marcación para servicios de emergencia (060, 066, 065, 068), y las atribuciones del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública para determinar los plazos de operación de los puntos anteriores.
- El 9-1-1 será el servicio telefónico único, homologado y estandarizado que atenderá llamadas de emergencia con calidad y eficacia en todo el territorio nacional. Será gratuito y estará disponible para todas aquellas personas que requieran apoyo en casos de emergencia en materia de atención médica, de protección civil, de seguridad y de servicios públicos las 24 horas de los 365 días del año.
- A partir de su lanzamiento, con sólo marcar el 9-1-1, la población tendrá acceso a un servicio único para la atención de todo tipo de emergencias.

¿POR QUÉ Y PARA QUÉ UNA MÍSTICA NACIONAL DEL SERVICIO 9-1-1?

El trabajo en equipo, para ser bien realizado, requiere estar impregnado por una mística, es decir, tener un sello colectivo que se comparta, que cohesione y que guíe para conseguir un objetivo común, pero ¿qué es eso que llamamos Mística Nacional?

Los seres humanos nos trazamos objetivos y metas que le den sentido y aceptación al esfuerzo que realizamos día a día en nuestro trabajo y en nuestra vida, buscamos tener un desarrollo humano en un entorno laboral saludable, lo hacemos, convencidos de que al realizar nuestro mejor esfuerzo abonaremos en nuestro desarrollo individual, aprenderemos y creceremos, pero también estaremos contribuyendo a fortalecer el trabajo en equipo, el colectivo, el trabajo institucional y nos sentiremos orgullosos de cumplir o superar lo inicialmente planeado, ese trabajo conjunto que contagia a todos para ir en una misma dirección convencidos de que es el mejor camino, es lo que llamamos mística.

La mística es el trabajo cotidiano que se expande y que se afianza, que crece en compromiso y en creatividad para proponer mejoras continuas en busca de la excelencia.

La Mística Nacional es tener identidad, es lazo de unión, es tener un sentido de pertenencia (ser) y de permanencia (estar), en un equipo de trabajo de una organización o institución, en este caso del Servicio Nacional de Atención de Emergencias 9-1-1.



FIGURA 8
Modelo de Mística Nacional del Servicio 9-1-1

Fuente: Pego, U. (2016)

ESTRATEGIA INTEGRAL

La implementación del 9-1-1 se enmarca en una estrategia integral basada en cuatro ejes:

1. creación de un marco normativo-institucional adecuado;
2. establecimiento de un modelo orientado a promover la homologación operativa;
3. creación de una base de datos nacional a partir de un catálogo nacional de incidentes;
4. canalización de apoyos para mejorar la capacidad de respuesta.

UN MISMO MODELO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS 9-1-1

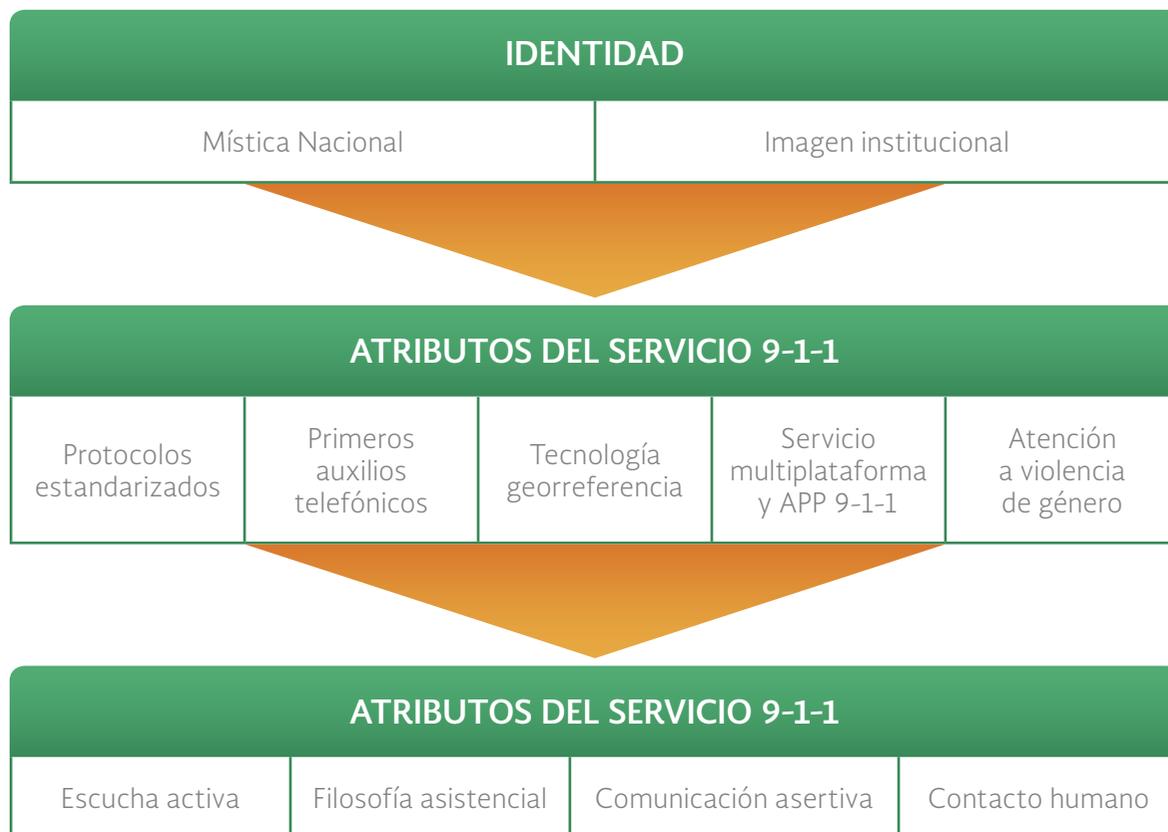


FIGURA 9
Modelo operativo. Identidad, atributos y elementos de calidad.

Fuente: Pego, U. (2016)

*La mística nacional nos da un sentido de pertenencia
y de permanencia en un equipo de trabajo
que atiende emergencias
a nivel nacional.*

Todos compartimos una misma misión y visión.

MISIÓN DEL SERVICIO 9-1-1

Salvaguardar la integridad y el patrimonio de las personas a través de un servicio ágil, confiable y profesional que brinde auxilio a través del número único armonizado para la prestación de los servicios de emergencia 9-1-1, mediante procedimientos y protocolos homologados a nivel nacional que faciliten una coordinación eficaz de las instancias de seguridad pública, urgencias médicas, protección civil y combate a incendios, para mejorar la calidad en la atención y los tiempos de respuesta a las solicitudes que la población reporte a los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia.

VISIÓN DEL SERVICIO 9-1-1

Consolidar un Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia que a través del número único armonizado 9-1-1 a nivel nacional, del fortalecimiento de las instancias de seguridad pública, urgencias médicas, protección civil y combate a incendios de los tres órdenes de gobierno; de la certificación de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia; de la capacitación y profesionalización de su personal y de la actualización tecnológica, garantice la atención de las emergencias que reporte la ciudadanía con oportunidad y calidad, permitiendo salvaguardar la integridad y el patrimonio de las personas, en beneficio de la confianza y bienestar de la población.

LOS 4 PILARES DE LA MÍSTICA NACIONAL



FIGURA 10

Los 4 Pilares de la Mística Nacional

Fuente: Pego, U. (2016)

La Mística Nacional del Servicio 911 está construida sobre 4 pilares que sostienen su fundamento y vocación de servicio: la Filosofía Asistencial, la Escucha Activa, la Comunicación Asertiva y el Contacto Humano.

Estos pilares aplican para todos los agentes que intervienen en el proceso de recepción y atención de emergencias: operadores intervinientes, supervisores, despachadores, replicadores y coordinadores.

1. FILOSOFÍA ASISTENCIAL



FIGURA 11

Filosofía asistencial, ayudar a quien lo necesite

Fuente: Pego, U. (2016)

- Es tener vocación de servicio.
- Estar siempre dispuesto para querer ayudar a quien lo necesite.
- Es una actitud humana y solidaria.
- Es ponerse en el lugar del otro para comprenderlo y darle apoyo sin importar su raza, sexo, clase social, ideología o religión.
- Tiene como características el compromiso y el respeto.

2. ESCUCHA ACTIVA



FIGURA 12

Escucha activa: pensar, percibir, sentir y actuar

Fuente: Carrillo, E. (2016)

- Significa entender las palabras y la comunicación desde las necesidades de la otra persona.
- Para comprender hay que estar presentes y en conexión con sus sentimientos, ideas, emociones, pensamientos o necesidades.
- En la escucha activa además de oír es importante pensar, percibir, sentir y actuar.

3. COMUNICACIÓN ASERTIVA



FIGURA 13
Comunicación asertiva

Fuente: Pego, U. (2016)

- Es saber transmitir ideas, sentimientos, creencias u opiniones de la manera más honesta, clara y respetuosa posible.
- Dirigirse a cada persona tomando en cuenta sus condiciones y características para asegurarnos de que reciba adecuadamente el mensaje.
- Generar un ambiente que brinde confianza y seguridad para que fluya adecuadamente la comunicación.

4. CONTACTO HUMANO

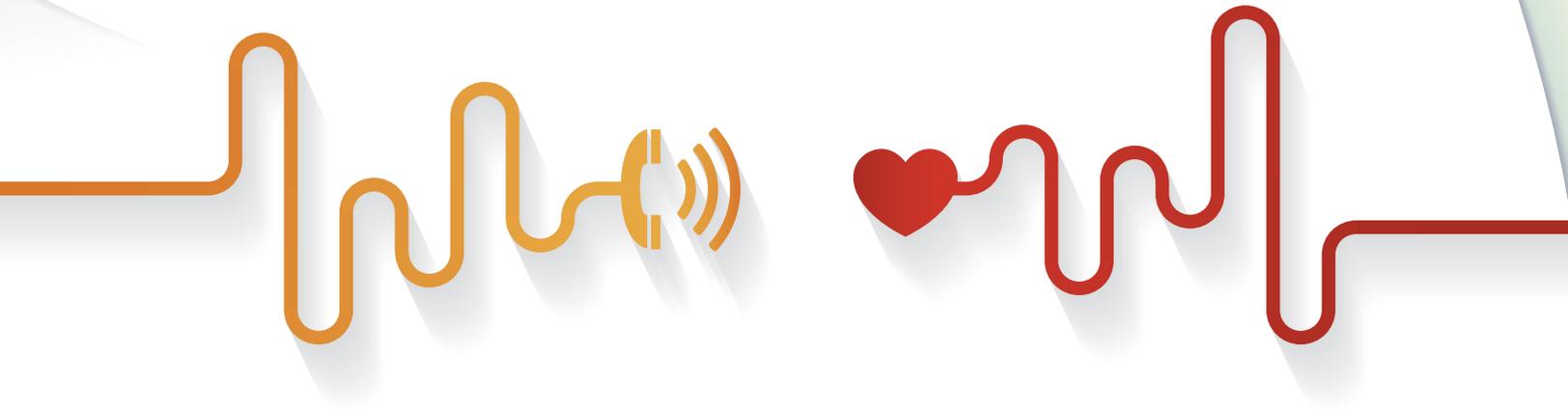


FIGURA 14

Contacto humano

Fuente: Pego, U. (2016)

- El ser humano es un ser sociable, necesita estar junto a otros seres humanos.
- El contacto humano es un vínculo que establecemos con otros seres desde que nacemos y forma parte de nuestra esencia: la condición humana.
- Es generar un punto de encuentro con otro ser humano.
- El contacto humano implica ver, escuchar y/o sentir para conocer a la otra persona.

LOS 3 EJES RECTORES DE LA MÍSTICA NACIONAL: LA ÉTICA, SUS PRINCIPIOS Y SUS VALORES

ÉTICA

La (Universidad José María Vargas, [UJMV] , 2012), indica que:

- La Ética tiene como objeto de estudio las normas por las que se rige cada individuo en la sociedad atendiendo a su objeto y no al origen de éstas.
- El papel que desempeña la ética es el de ayudar al justo cumplimiento y aplicación de la acción moral.
- Su principal cometido es la de trabajar sobre unas normas que no son leyes y de una responsabilidad que nada tiene que ver con la jurídica.
- Por esta razón, la palabra que acompaña a la concepción de “ética” es “autorregulación”.
- En síntesis, la Ética es el conjunto de normas que tienen por objeto salvaguardar, proteger o preservar la integridad y acciones de las personas...”, de las instituciones y de las sociedades, la Ética tiene dos dimensiones: individual e institucional.
- La Ética del Servicio 9-1-1 está basada en principios y valores orientados a obtener el bien común.

¿QUÉ SON LOS PRINCIPIOS?

Los principios según la (Universidad José María Vargas, [UJMV], 2012):

- Son verdades profundas y universales.
- No cambian con el tiempo, han existido y existirán siempre.

- Son válidos para cualquier persona, en cualquier lugar y en cualquier situación.
- Los principios son irreductibles individualmente, e integrales en su conjunto”.
- Son esencias, se complementan unos con otros.

¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS DEL SERVICIO 9-1-1 QUE DEBEN ESTAR PRESENTES EN TODOS LOS ACTORES INVOLUCRADOS?

- Ética
- Honestidad
- Búsqueda del bien común
- Salvaguardar la seguridad, la integridad y la vida
- Pertenencia
- Permanencia
- Compromiso
- Responsabilidad
- Disciplina
- Esfuerzo
- Respeto
- Inclusión
- Honorabilidad
- Solidaridad
- Empatía
- Confianza
- Valor
- Lealtad
- Servicio
- Igualdad
- Tolerancia
- Eficiencia
- Eficacia
- Atención
- Rapidez

Estos principios, propuestos institucionalmente, constituirán, sin duda, una importante base moral para fortalecer la vocación de servicio, la filosofía asistencial y el contacto humano con las personas que potencialmente vivan una situación de emergencia y en el quehacer diario la reporten al Servicio 9-1-1.

¿QUÉ SON LOS VALORES?

(Universidad José María Vargas, [UJMV], 2012):

- “Son creencias individuales o de grupo que determinan o fomentan comportamientos o formas de pensamiento...”, los valores del 9-1-1 potencializan el sentido positivo de las acciones.
- “Son incentivos, experiencias, costumbres y comportamientos que ocurren entre los individuos, son consideradas aceptables...” y se comparten para vivirlos.
- “Son las aspiraciones, objetivos y metas de las personas y de las instituciones”.
- “Los valores evolucionan con el paso del tiempo...”, con el desarrollo de los entornos y de las generaciones se van perfeccionando y buscan la excelencia”.

6 ELEMENTOS FUNDAMENTALES QUE INTEGRAN LA MÍSTICA NACIONAL DEL SERVICIO 9-1-1

- **COMPROMISO** manifiesto de entender, expresar y vivir los principios y la filosofía asistencial del servicio 9-1-1, es decir, entender que trabajamos por y para las personas que viven un incidente de emergencia y que necesitan de nuestro trabajo profesional bien realizado y de nuestra ayuda.
- **MOTIVACIÓN** que impulse nuestro trabajo de todos los días, la motivación, es decir, el sentirnos bien, se obtendrá de la satisfacción del deber cumplido, del esfuerzo y empeño puestos en el trabajo.
- **NECESIDAD DE APRENDER** de la experiencia humana, experiencia que nos enriquece y nos hace crecer, comprender, ampliar nuestra visión y nuestra percepción.

- **IDENTIDAD** de todos los actores involucrados: operadores intervinientes, supervisores, despachadores y coordinadores. Es la característica que nos hace distintos a los miembros de cualquier otra institución. Como signos visibles de esta identidad, quienes laboramos en el Servicio 9-1-1 promovemos valores como la ética profesional, la no discriminación y el respeto hacia las diferencias y a los derechos humanos.
- **SENTIDO DE PERTENENCIA** de tener el orgullo de pertenecer a una institución que realiza una tarea noble y desinteresada que busca el bien común, el sentido de pertenencia se desarrolla cuando se comparten objetivos, metas y búsquedas con la convicción de que son relevantes. Es un privilegio laborar y aportar en la búsqueda de la excelencia del servicio 9-1-1.
- **SENTIDO DE PERMANENCIA** de estar consciente de la necesidad de permanecer en una institución y en un puesto que son fundamentales para garantizar el adecuado funcionamiento de la institución.

ES POSIBLE HABLAR DE MÍSTICA NACIONAL...

- Debido a que hay personas en todo el país con la capacidad para comprender la importancia ética, social y profesional del lugar que ocupan en el 9-1-1.
- Quienes participan en el 9-1-1 se apropian de su filosofía, misión, visión, de sus pilares, principios y valores para incorporarlos en su labor diaria.
- Sabiendo que la Red de la comunidad 9-1-1 está conformada por mujeres y hombres comprometidos con la población, que han decidido contribuir para el mejor funcionamiento del servicio en todo el país.

DECIMOS QUE LA MÍSTICA NACIONAL ESTÁ VIVA CUANDO...

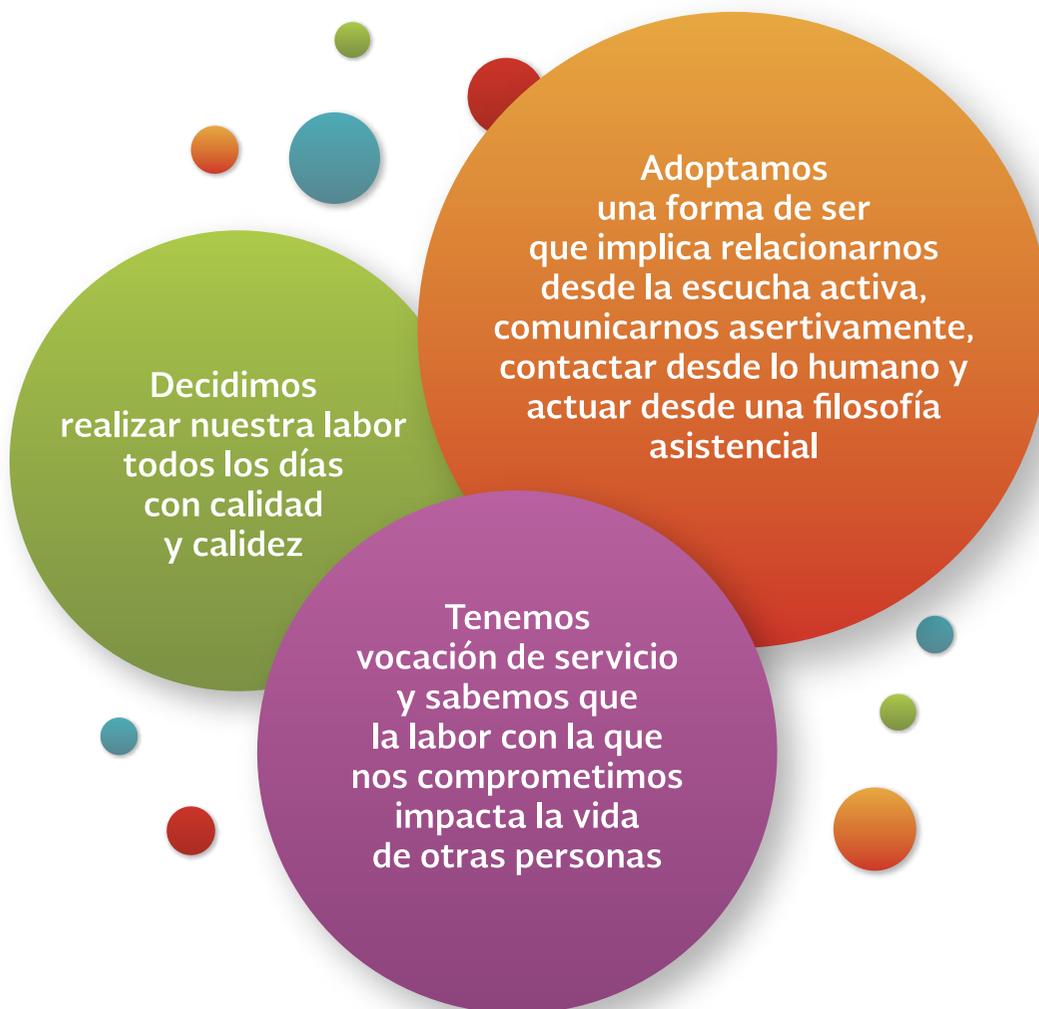


FIGURA 15

Decimos que la Mística Nacional está viva cuando...

Fuente: Pego, U. (2016)

SÍNTESIS



- La Mística Nacional se sostiene sobre 4 pilares que dirigen nuestras actitudes y acciones y nos permiten relacionarnos mejor.
- Estos elementos no sólo son aplicables en la labor que realizamos, sino que pueden extenderse hacia otras áreas de nuestra vida para mejorarla.
- La Mística Nacional en el ámbito laboral es la capacidad para comprender la importancia ética, social y profesional desde el lugar que ocupamos en una organización, para desde ahí, hacer comunión y apropiarnos de su filosofía, misión, visión, principios y valores para incorporarlos en el quehacer cotidiano y en el compromiso que asumimos para contribuir al mejor funcionamiento de la institución.
- En el contexto profesional y social del servicio de recepción de llamadas 9-1-1, hablar de una Mística Nacional, es hablar de convencer a los actores de todos los estados de la República Mexicana que intervienen en él: operadores intervinientes, supervisores, despachadores, corporaciones de emergencias, primeros respondientes y coordinadores para actuar en conjunto, de manera comprometida, coordinada y organizada como un gran engranaje para cumplir con un objetivo: obtener el bien común, salvaguardar la seguridad, la integridad física y el bienestar de las personas y, potencialmente, contribuir a salvar vidas.
- Para el proyecto 9-1-1 necesitamos operadores intervinientes, supervisores y coordinadores con vocación de servicio, que también sean indagadores, críticos y autocríticos, emprendedores, empáticos, propositivos, proactivos, creativos y con un profundo sentido humano.



MODELO OPERATIVO

05

05. MANUAL OPERATIVO 9-1-1

El modelo de atención 9-1-1 ha evolucionado para conformarse como un Modelo Operativo a través del alcance de la meta de la excelencia en la recepción de llamadas de emergencia, para lograrlo llevamos acciones orientadas al desarrollo del personal 9-1-1, en todas las áreas de la cadena de atención. Esta experiencia de capacitación es un punto de partida para alcanzar la excelencia en la atención de emergencias, que se manifiesta en la satisfacción del usuario, además de que da sustento, continuidad y crecimiento de la Red 9-1-1 y consolida la confianza y credibilidad del servicio en la población.



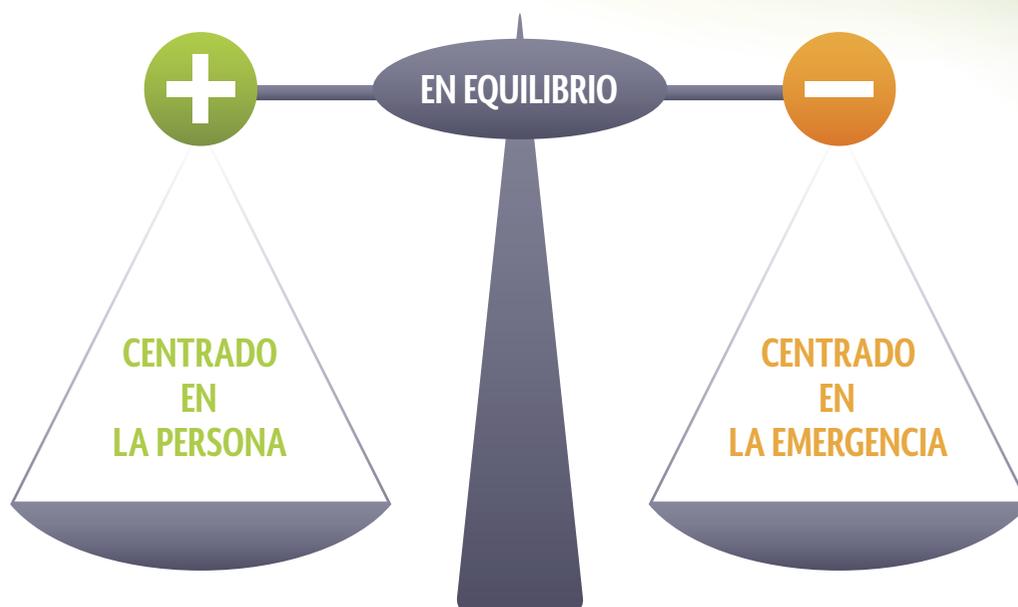
ESQUEMA 1

Metas

Fuente: Carrillo, E. (Actualización, 2017)

CAMBIO DE PARADIGMA

Buscamos un cambio de paradigma en el servicio de recepción de llamadas de emergencia, un servicio que alcance el equilibrio entre la emergencia y la persona usuaria del servicio, es decir, un servicio más centrado en la persona sin perder el foco en la emergencia.

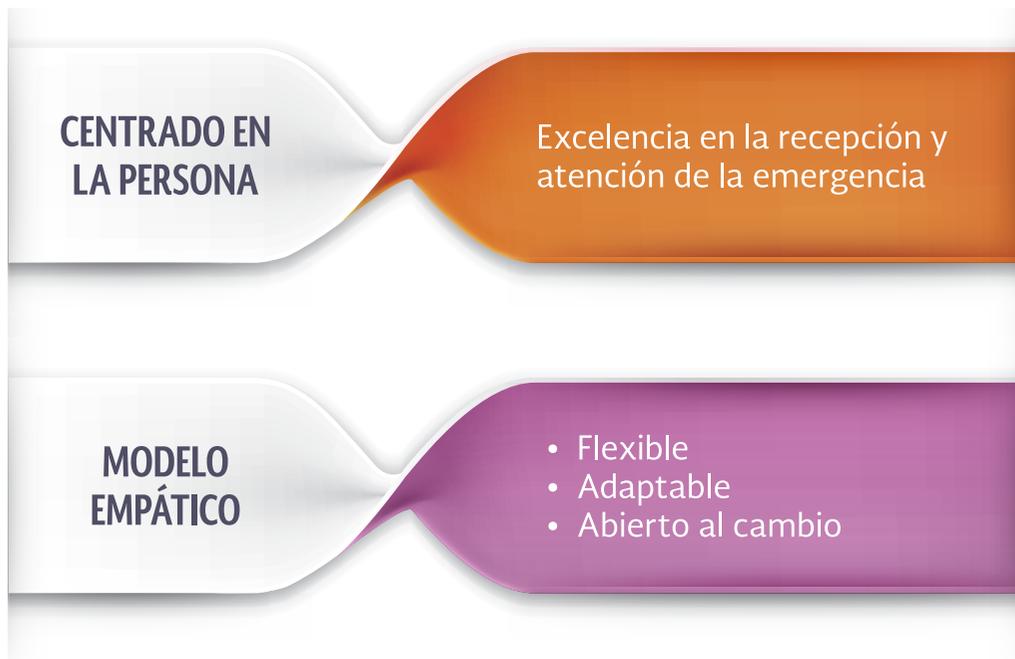
**FIGURA 16**

Cambio de paradigma

Fuente: Carrillo, E. (Actualización 2017)

MODELO CENTRADO EN LA PERSONA

Este cambio en el Modelo Operativo implica centrarnos en la emergencia y en la persona, de forma que se tome en cuenta su contexto, su historia y su emocionalidad, a través de la aplicación permanente de los cuatro pilares de la Mística Nacional con la finalidad de alcanzar la excelencia en la recepción y atención de la emergencia. Para lograrlo se requiere partir de un modelo de atención empático, flexible, adaptable y abierto al cambio.

**FIGURA 17**

Modelo centrado en la persona, excelencia en la recepción y empático

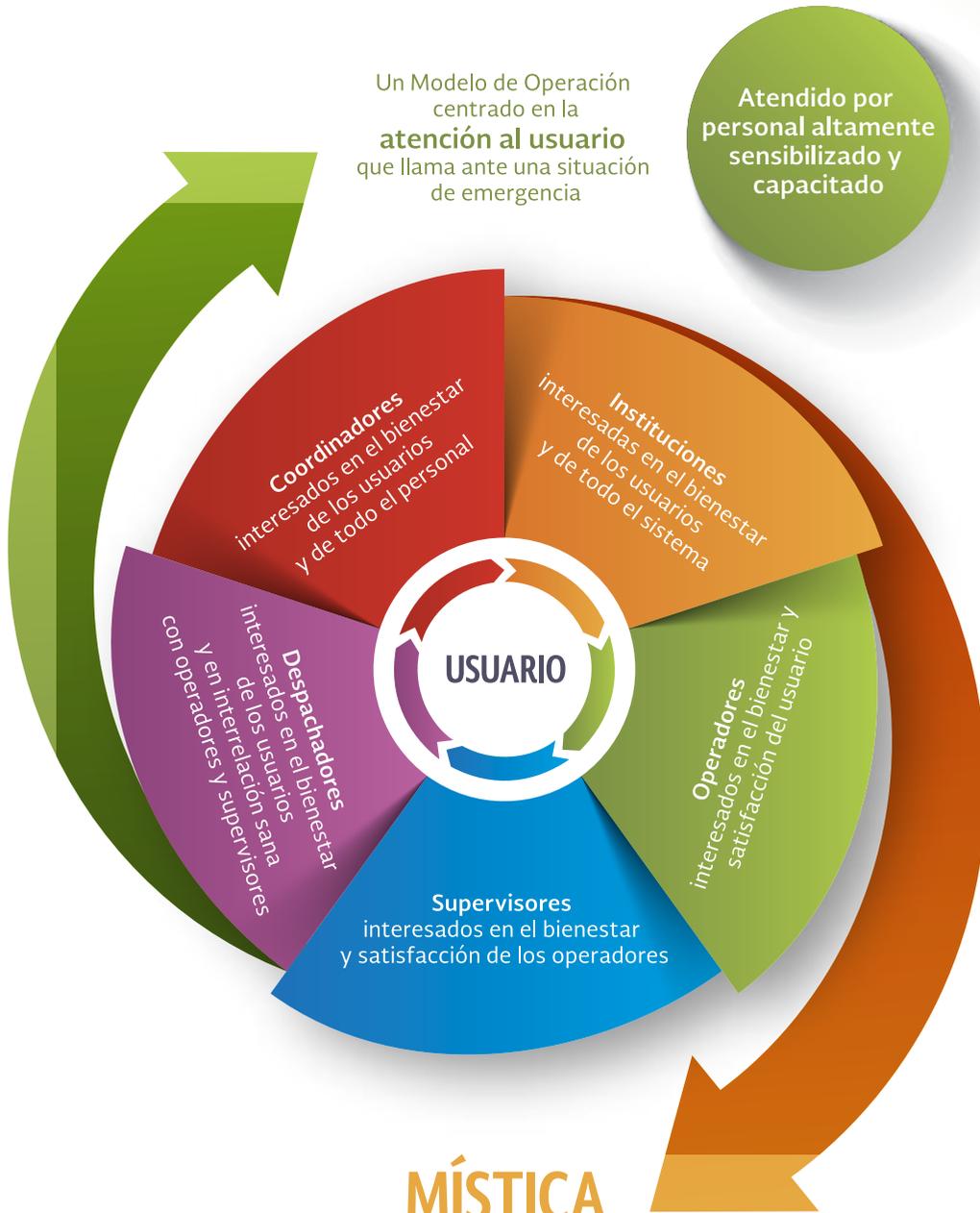
Fuente: Carrillo, E. (2016)

El modelo, centrado en la persona que llama ante una situación de emergencia, requiere ser atendido por personal altamente sensibilizado y capacitado.

Podemos visualizar la cadena de servicio como una espiral que tiene como punto de partida al usuario que vive una situación difícil en la que se enfrenta con emociones, pensamientos y necesidades relacionadas con ese momento crítico de su vida, que es atendido por operadores y operadoras con interés en salvaguardar su bienestar y satisfacción y quienes a la vez se relacionan con supervisores interesados en el bienestar y satisfacción de los operadores, quienes a su vez se relacionan con despachadores interesados en el bienestar de los usuarios y en la interrelación sana con operadores y supervisores. Operadores, supervisores y despachadores interactúan con coordinadores interesados en el bienestar de los usuarios y de todo el grupo de colaboradores, quienes a la vez se relacionan con instituciones interesadas en el bienestar de los usuarios y de todo el sistema. Para lograrlo todos ejecutan acciones y toman decisiones basados en la Mística Nacional.

Un Modelo de Operación
centrado en la
atención al usuario
que llama ante una situación
de emergencia

Atendido por
personal altamente
sensibilizado y
capacitado



MÍSTICA NACIONAL

ESQUEMA 2

Modelo centrado en el usuario

Fuente: Carrillo, E. (2016)

Si hacemos un corte transversal en la espiral del modelo obtendremos un diagrama en el que visualizamos al centro a las personas, alrededor de ellas la cadena de atención de la emergencia, en la que los agentes que participan tienen necesidades, ejecutan acciones y obtienen resultados que pueden ser positivos o negativos.

Con la finalidad de obtener resultados positivos en la recepción de llamadas de emergencia, nos basamos en protocolos empáticos con el usuario y con los diferentes actores de la cadena de servicio y, de manera fundamental en los 4 pilares de la Mística Nacional.

PROTOCOLOS EMPÁTICOS



DIAGRAMA 1

Modelo centrado en las personas

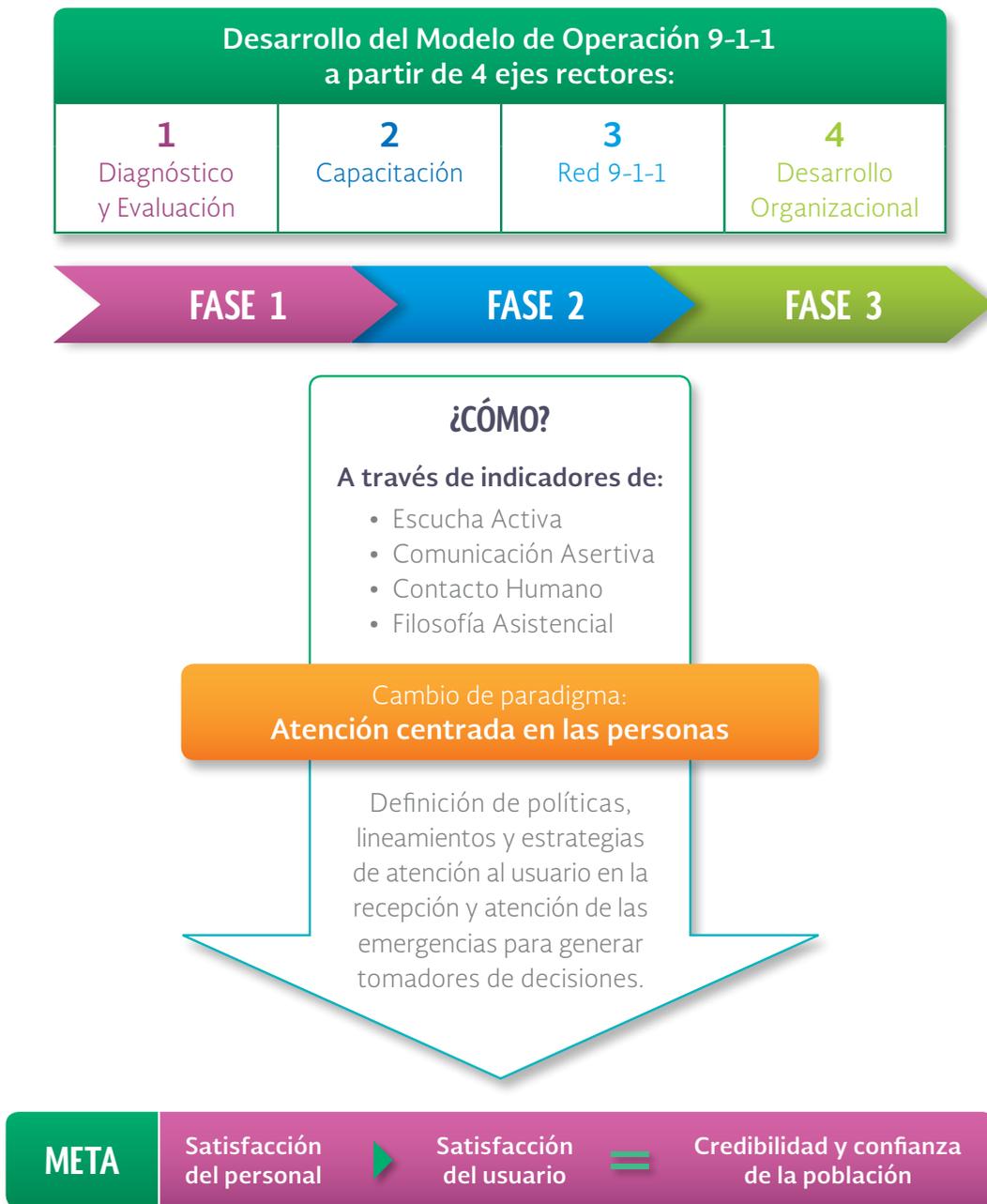
Fuente: Carrillo, E. (2016)

El modelo de operación implica la forma en que nos relacionamos como colaboradores en la cadena de servicio, por lo que su desarrollo se da a partir de cuatro ejes rectores:

1. El diagnóstico y evaluación de necesidades de los equipos de colaboradores y del sistema.
2. La formación de los equipos.
3. El desarrollo y evolución de la Red 9-1-1
4. El desarrollo organizacional

Para mantener la meta de credibilidad y confianza de la población en el servicio 9-1-1, se requiere del cambio de paradigma, migrar hacia la atención centrada en las personas, usuarias y miembros de la cadena de atención de la emergencia. ¿Cómo lograrlo?, a través de la aplicación permanente de la Mística Nacional, de los indicadores de escucha activa, comunicación asertiva, contacto humano y filosofía asistencial; además de la definición de políticas, lineamientos y estrategias de atención del usuario, que apoyen la generación de colaboradores empoderados en la toma de decisiones para la excelencia en la atención.

4 EJES RECTORES DEL MODELO



ESQUEMA 3

Ejes rectores del Modelo centrado en las personas. Fuente: Carrillo, E. (2016)

¿HACIA DÓNDE VAMOS?

LÍNEAS DE ACCIÓN 2017

1. Consolidar: hacer que el modelo homologado adquiera firmeza, solidez y permanencia.
2. Incluir a todas las áreas participantes del Sistema Nacional de Atención de Emergencias 9-1-1.
3. Formación de replicadores para:
 - Operadores;
 - Supervisores;
 - Despachadores;
 - Coordinadores.
4. Seguimiento de la réplica.
5. Visitas de diagnóstico e intervención para identificar:
 - Necesidades de formación;
 - Perfiles;
 - Diseño curricular;
 - Buenas prácticas organizacionales;
 - Programa de permanencia del personal;
 - Migración hacia un modelo sustentable.

TRES HABILIDADES PARA EL TRABAJO EN EQUIPO

ACTIVIDAD: TRABAJANDO JUNTOS



Dinámica: Trabajo en equipo con Popotes, inspirada en:
BDC Team Building, Lyn, T. (2013)

Dinámica: La paja flotante; y Bennett, K. (2012)

Dinámica: Helium Hoop)

1. A cada persona se le entregan dos popotes.
2. Ahora, vamos a formar un círculo y a unir los popotes por los extremos para formar también un círculo con ellos.
3. Extiendan sus dedos índices de ambas manos, entre todos vamos a sostener encima el círculo de popotes.
4. El reto consiste en que entre todos deben colocarlo al mismo tiempo en el piso cumpliendo algunas sencillas reglas:
 - No puedes usar ningún otro dedo, ni hacer “pinza”.
 - Todos los integrantes del grupo deben tocar todo el tiempo el círculo de popotes.
 - Si alguien despega los dedos o se rompe el círculo de popotes, se vuelve a comenzar desde la posición de partida.
5. Tienen 5 minutos para lograrlo.



REFLEXIÓN

¿Qué sucedió? _____

¿Qué hizo que funcionara o que no funcionara? _____

¿De qué te diste cuenta? _____

¿Qué descubres en ti con esta dinámica? _____

¿Cómo se aplica esto al trabajo en equipo? _____

EL TRABAJO EN EQUIPO

- La suma de los conocimientos, habilidades y acciones de las distintas personas que colaboran en equipo enriquece nuestra labor y nos permite alcanzar objetivos que nunca lograríamos solos.
- El trabajo en equipo requiere de la disposición y compromiso de todos sus miembros, esto se traduce en actitudes y acciones concretas para lograr un objetivo común.
- Cada persona tiene que estar atento en hacer lo que le toca.
- Cuando quiero hacer algo en equipo, el primer paso es saber la parte que me corresponde hacer, y hacerlo bien.
- Una vez que hago bien lo mío, me coordino con otros y confío en que cada uno hará lo que le corresponde de la mejor manera.



FIGURA 18
El trabajo en equipo. Elementos
Fuente: Carrillo, E. (2016)

Para lograr un buen trabajo en equipo es importante estar abiertos al cambio y al aprendizaje, aceptar que todo cambia y poder enfrentar con mente abierta las nuevas circunstancias, identificando en el proceso las acciones o actitudes necesarias para enfrentar el cambio de manera tal que contribuya a nuestro aprendizaje y desarrollo personal.



ACTIVIDAD: **EXPERIMENTAR EL CAMBIO**

**Dinámica: filas y consignas
(Derechos de autor DH Facilitadores)**

1. Se dividirá el grupo en dos y cada uno forma una fila.
2. Van a ordenar la fila lo más rápido posible de acuerdo a las instrucciones que se les vaya dando.
3. A ver qué equipo lo hace más rápido.

INSTRUCCIONES

Vamos a formarnos por:

- Estatura;
- Fecha de cumpleaños (año, mes y día);
- Orden alfabético de la primera letra del nombre;
- Orden alfabético de la última letra de su segundo apellido.

REFLEXIÓN



¿Qué descubres con este ejercicio? _____

¿Cómo crees que se relaciona con la apertura al cambio-aprendizaje? _____



SÍNTESIS

- El cambio está siempre presente en nuestras vidas, todo cambia todo el tiempo, aunque a veces no seamos conscientes de ello.
- Estar abiertos al cambio nos permite desarrollarnos, crecer y ser mejores cada día.
- Enfrentar cambios nos permite aprender, y cuando aprendemos algo nuevo algo en nosotros mejora sustantivamente.

COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN EN EL EQUIPO DE TRABAJO



Dinámica: Dictar un dibujo
(Derechos de autor: Regulación del Conflicto)

1. Formen equipos de 5 personas.
2. A una persona de cada equipo se le entregará un dibujo, sin que el resto del equipo lo vea. El dibujo representa un objeto diseñado con figuras geométricas.
3. Quienes tienen el dibujo, darán instrucciones y guiarán al resto del equipo para que dibujen una figura lo más parecido posible a la que ellos tienen, siguiendo las siguientes reglas:
 - Todos los miembros del equipo tienen que participar.
 - Únicamente deben referirse a las figuras geométricas (círculo, cuadrado, triángulo, etc.), posición (arriba, abajo, derecha, etc.) y tamaño.
 - No pueden decir qué objeto es, ni mencionar ningún elemento del objeto.
 - No pueden hacer señas ni marcar nada en la hoja. Todas las indicaciones se deben dar de manera verbal.
 - Cuentan con 15 minutos para lograrlo.
4. Cada equipo comentará acerca de su experiencia con el resto del grupo:

¿Qué situaciones enfrentaron para lograr el objetivo? _____

¿Qué emociones experimentaron los que estaban guiando al resto del equipo? __

¿Qué emociones experimentaron quienes dibujaron? _____

¿Qué factores ayudaron para que se lograra realizar el dibujo? _____

¿Qué elementos obstaculizaron el camino para que no se lograra realizar el dibujo?

La comunicación asertiva es otro de los pilares de la Mística Nacional y una de las habilidades más importantes en las relaciones interpersonales y del trabajo en equipo.

Para lograr una comunicación efectiva es necesario:

1. Aprender a escuchar a los demás desde su realidad y no desde la nuestra.
2. Mostrar interés y apertura para conocer y tomar en cuenta los argumentos e ideas de los demás aunque sean distintas a las nuestras.
3. Transmitir de manera clara y directa el mensaje.
4. Verificar que el mensaje haya llegado adecuadamente al interlocutor.

REFLEXIÓN



¿Qué descubres en ti a partir de los ejercicios realizados? _____

¿Cómo lo puedes aplicar en la labor diaria que realizas en el 9-1-1? _____

EMPATÍA

La empatía, es la capacidad de percibir a las demás personas y relacionarme con ellas desde el respeto, tomando en cuenta quiénes son, cuáles son sus capacidades, emociones, ideas, necesidades y limitaciones.



REFLEXIÓN

¿Por qué crees que la empatía es una habilidad importante para lograr un buen trabajo en equipo? _____

¿Qué elementos de la Mística Nacional se relacionan con la empatía? _____



MI LUGAR

EN EL 9-1-1

06

06. MI LUGAR EN EL 9-1-1

EL 9-1-1: UN TRABAJO EN EQUIPO



ESQUEMA 4

Trabajo en equipo. Agentes que intervienen en la atención de una emergencia

Fuente: Carrillo, E. (2016)

A cada persona que participa de alguna manera en el 9-1-1, le corresponde realizar una labor distinta de la mejor manera posible y coordinarse con otras áreas para cumplir con la misión y razón de ser del servicio: **atender las emergencias de la población.**

- Solo trabajando en equipo podemos cumplir con la misión del servicio al que pertenecemos.
- En el 9-1-1 a cada área le toca hacer algo distinto. Cada uno de los que participan en la atención al ciudadano(a) tiene que ocuparse de hacer bien lo que le toca.
- Pero también debe existir una buena coordinación con las demás áreas que participan en el ciclo del servicio.
- Para lograr una buena coordinación es importante tener clara la labor que cada área desempeña en la atención de emergencias.

IMPORTANCIA DEL DESPACHADOR

Cuando en primera instancia el despachador recibe la notificación de emergencia por parte del operador o del supervisor del Servicio 9-1-1, ya tiene perfectamente definido un mapa mental, un plan de acción para la atención de emergencias.

En segundos, clasifica y evalúa la vulnerabilidad, el riesgo, el peligro, el posible impacto a la salud, la seguridad o la protección de los usuarios, y la capacidad de respuesta de la corporación que atenderá la emergencia.

El despachador es un agente que tiene una importancia fundamental en la cadena de atención de emergencias, en él se centra en segundos cruciales, la decisión de analizar y seleccionar con su conocimiento y experiencia, cuál será la corporación o las corporaciones que atenderán el incidente de emergencia, además, registra el número de unidad y la corporación y proporciona los datos más relevantes del incidente a atender.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE LA MÍSTICA NACIONAL EN EL DESPACHO DE INCIDENTES DE EMERGENCIA?

Porque a partir de haberse apropiado de la Mística Nacional y de sus 4 pilares, comprenderán con una visión más amplia la importancia de vivir la filosofía asistencial que es fundamental porque refleja su vocación y capacidad de servicio para ayudar a quienes viven un difícil momento.

Es muy importante que los despachadores estén conscientes de que en la toma de decisiones siempre hay una importante carga en el intercambio de emociones de la cual no podemos despojarnos y que interviene y afecta directamente el proceso de la atención y despacho de emergencias.

La escucha activa es para el despachador una escucha pensante, sabe que a partir de escuchar con atención, podrá pensar qué hacer, cómo hacer, decidir cuál de las corporaciones lo hará mejor.

Para el despachador, la comunicación asertiva debe ser uno de sus principales atributos, el comunicar con claridad y precisión puede ser asunto de vida o muerte, en él recae el peso de seleccionar la opción ideal que acudirá al lugar requerido para atender la emergencia.

Finalmente, el contacto humano siempre está presente en el despachador, sabe que del otro lado de la línea un ser humano tiene una necesidad específica, sabe que su decisión y su quehacer influirá en el éxito del servicio.

CICLO DEL SERVICIO 9-1-1

Todo inicia y termina con el usuario.



ESQUEMA 5
El ciclo del servicio

Fuente: Carrillo, E. (2016)



ACTIVIDAD: **INTERCAMBIO DE ROLES**

Formen 5 equipos, cada uno representará un personaje del ciclo del Servicio 9-1-1:

- Usuario(a);
- Operador(a) interviniente;
- Despachador(a);
- Supervisor;
- Personal de corporaciones.

A excepción de quien le toque representar al usuario, que deberá plantear preguntas diferentes, los demás participantes, en equipo, responderán las siguientes preguntas desde la perspectiva del personaje que representan:

- a. ¿Cuáles son los obstáculos más grandes que enfrento al realizar mi labor?
- b. ¿Cuáles son las emociones que experimento con mayor frecuencia?
- c. ¿Cómo impactan en mi labor las acciones de cada uno de los otros personajes?
- d. Utiliza los formatos que aparecen a continuación.

USUARIO(A)

a. ¿Cuáles son los obstáculos más grandes que enfrento para que sea atendida mi emergencia? _____

b. ¿Cuáles son las emociones que experimento con mayor frecuencia? _____

c. ¿Cómo impactan en la atención de mi emergencia las acciones de cada uno de los otros personajes?

Operador(a): _____

Supervisor(a): _____

Despachador(a): _____

Personal de corporaciones: _____

OPERADOR(A) TELEFÓNICO

a. ¿Cuáles son los obstáculos más grandes que enfrento al realizar mi labor? _____

b. ¿Cuáles son las emociones que experimento con mayor frecuencia? _____

c. ¿Cómo impactan en mi labor las acciones de cada uno de los otros personajes?

Operador(a): _____

Supervisor(a): _____

Despachador(a): _____

Personal de corporaciones: _____

SUPERVISOR(A)

a. ¿Cuáles son los obstáculos más grandes que enfrento al realizar mi labor? _____

b. ¿Cuáles son las emociones que experimento con mayor frecuencia? _____

c. ¿Cómo impactan en mi labor las acciones de cada uno de los otros personajes?

Operador(a): _____

Supervisor(a): _____

Despachador(a): _____

Personal de corporaciones: _____

DESPACHADOR(A)

a. ¿Cuáles son los obstáculos más grandes que enfrento al realizar mi labor? _____

b. ¿Cuáles son las emociones que experimento con mayor frecuencia? _____

c. ¿Cómo impactan en mi labor las acciones de cada uno de los otros personajes?

Operador(a): _____

Supervisor(a): _____

Despachador(a): _____

Personal de corporaciones: _____

PERSONAL DE CORPORACIONES

a. ¿Cuáles son los obstáculos más grandes que enfrento al realizar mi labor? _____

b. ¿Cuáles son las emociones que experimento con mayor frecuencia? _____

c. ¿Cómo impactan en mi labor las acciones de cada uno de los otros personajes?

Operador(a): _____

Supervisor(a): _____

Despachador(a): _____

Personal de corporaciones: _____

REFLEXIÓN



¿Qué has descubierto? _____

¿De qué te sirve esto que es nuevo para ti? _____

¿Cómo lo puedes aplicar en la labor que realizas en el 9-1-1? _____



SÍNTESIS

- La empatía es una de las habilidades indispensables para lograr un buen trabajo de equipo.
- Cada persona enfrenta distintos retos y tiene necesidades de acuerdo con la labor que realiza, pero todos compartimos emociones parecidas.
- Para que el ciclo de servicio fluya adecuadamente, se requiere poner en práctica las habilidades de comunicación, apertura y empatía entre las diferentes áreas que conforman el 9-1-1.

LAS CUALIDADES

QUE VEO EN TI

07

07. LAS CUALIDADES QUE VEO EN TI

Todas las personas tenemos cualidades individuales que se manifiestan en todo lo que hacemos, no siempre somos conscientes de lo que aportamos, pero otras personas sí lo pueden ver en nosotros.

ACTIVIDAD



**Dinámica: Las cualidades que veo en ti,
inspirada en la dinámica aprecios
(Derechos de autor: Grupo RE, Lau, P. (2016))**

Dinámica grupal de cierre guiada por el facilitador(a).

1. Con la ayuda de alguien más, coloca una hoja de papel en tu espalda pegada con masking tape.
2. Una vez que todos tengan pegada su hoja tomen un plumón y comiencen a caminar libremente por el espacio.
3. Escribe en la hoja de las personas que vayas encontrando en tu camino una cualidad que aprecies en ellas.
4. Una vez que la hayas escrito, mirándole a los ojos agrádecele por aportar esa cualidad al equipo 9-1-1 y dale un abrazo.
5. Sigam caminando y hagan lo mismo con los demás miembros del grupo.

6. Al finalizar retira la hoja de tu espalda, y mira todo lo que aportas al equipo 9-1-1.
7. Ahora escribe en una tarjeta qué es lo que decides aportar al 9-1-1 para lograr un gran trabajo de equipo.



REFLEXIÓN

Y tú... ¿qué cualidades le aportas al 9-1-1? _____

A partir de hoy, ¿a qué te comprometes para aportar y mejorar el servicio? _____

Y SABER HACIA DÓNDE QUIERO AVANZAR...

Saber dónde me encuentro el día de hoy, quién soy y con qué cuento, me permite definir hacia dónde quiero dirigirme y cómo lograré llegar hasta el lugar que deseo.

Favorecer el crecimiento, el aprendizaje, la posibilidad de relacionarme mejor con mi entorno, y desarrollarme como persona.



FIGURA 19
La Mística Nacional es un camino para el desarrollo

Fuente: Ramírez, A. (2017)



SÍNTESIS

Nuestras cualidades contribuyen a lograr un gran servicio.

**¡GRACIAS POR
TODO LO QUE APORTAS
AL EQUIPO 9-1-1!**

BIBLIOGRAFÍA

1. Alconada J., (2011). La Escucha Activa. Una herramienta profesional de la ayuda. Blog In Slide Share, diapositiva 3.
Recuperado de: <http://es.slideshare.net/jesusalconada/escucha-activa-7534282>
Consultado el 4 de julio, 2016.
2. Burr Cerda, S. (2001). Mística Práctica en el Trabajo, Revista Desafío.
Recuperado de: http://www.burr.cl/contenido/16_mistica_laboral.htm
Consultado el 21 de abril de 2016.
3. Carrillo M.E. (1997), La implementación de un servicio de información y orientación sobre SIDA vía telefónica basado en la terapia breve. Reporte Laboral para obtener el título de Licenciado en Psicología, UNAM, págs. 46-51, México.
4. Carrillo M.E., (2017) Modelo Operativo del Servicio de Recepción de Llamadas de Emergencia 9-1-1. Documento de trabajo. Centro Nacional de Información, SESNSP, Secretaria de Gobernación.
5. Carrillo M.E., Camino M.C., Ramírez A.M., D. y Pego C.U. (2016). Manual de entrenamiento. Curso de operadores intervinientes 9-1-1 (Primera edición), CDMX, México.
6. Carrillo M. E. y Carrillo, H. CONASIDA/SFAF. Información sobre SIDA por la vía telefónica. (Hot line). CONASIDA, México, San Francisco AIDS Foundation. EEUU., 1987, pág. 11, (Primera edición), CDMX, México.
7. DH Facilitadores (2010), Dinámica: Filas y consignas.
Recuperado de:
<http://www.youtube.com/watch?v=5LJRwbafWHk>
Consultado el 14 de abril 2017.
8. Dilts, R., (2004). Coaching Herramientas para el Cambio. Editorial Urano, (reedición), Barcelona, España.
9. Doctorado Centro Eleia, [DCE], (2013). Escucha Activa en Conocimientosweb.net La divisa del nuevo Milenio.
Recuperado de: <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha8017.html>
Consultado el 26 de abril de 2016.
10. Haas, A., (2009), “La mística es la filosofía de la libertad”, Entrevista realizada por J.M. Martí Font. Diario El País, Sección cultura, España.
Recuperado de:
http://cultura.elpais.com/cultura/2009/12/03/actualidad/1259794803_850215.html
Consultado el 19 de abril de 2016.

11. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán [INCMNSZ], (1983). Texto Introductorio a la Mística.
Recuperado de:
<http://incmnsz.mx/opencms/contenido/conoce/mistica.html>
Consultado el 18 de abril de 2016.
12. Marcuello García A. (2016) Habilidades de Comunicación: Técnicas para la Comunicación Eficaz, Apartado 3, numeral 3.1, en Psicología Online.
Recuperado de:
http://www.psicologiaonline.com/monografias/5/comunicacion_eficaz.shtml
Consultado el 15 de abril de 2016.
13. Nejter, R. (2001). El Contacto humano. Experiencias tempranas. Aportes desde una clínica y pedagogía corporal. Publicado en Topía. Un sitio de psicoanálisis, sociedad y cultura.
Recuperado de: <https://www.topia.com.ar/articulos/el-contacto-humano-0>
Consultado el 1 de julio de 2016.
14. O'Connor, J., Seymour, J., (1995) Introducción a la PNL. Editorial Urano (reedición), Barcelona, España.
15. Otero, S. (2015), ¿Escuchas u oyes? La Escucha Activa. Su coaching levanta el vuelo, Blog. Sevilla, España.
Recuperado de: <http://coaching-personalsevilla.blogspot.mx/search/label/Escucha%20Emp%C>
Consultado el 27 de abril de 2016.
16. Oviedo Pérez, J. (1994). Mística en la empresa. Diario El Tiempo, Bogotá, Colombia.
Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-243124>
Consultado el 21 de abril de 2016.
17. Pérez, Porto J. y María Merino. (2010, actualizado 2013). Definición de contacto.
Recuperado de: <http://definicion.de/contacto/>
Consultado el 1 de julio de 2016.
18. Ramírez, A. (2017). Las cualidades que veo en ti, inspirado en la dinámica Aprecios. Adaptación al tema y necesidades de la capacitación.
Recuperado de: <http://www.youtube.com/watch?v=t-sGuuFHhJA>
Consultado el 7 de abril de 2017.
19. Ramírez, A. (2017). Trabajo en equipo con popotes, inspirado en: Bennett, K. (2012), Dinámica: Helium Hoop.
Recuperado de: http://www.youtube.com/watch?v=QFm5_4Uly_4
Consultado el 3 de mayo de 2017.
20. Ramírez, A. (2017). Trabajo en equipo con popotes, inspirado en: BDC Team Building, Lyn, T. (2013) Dinámica: Floating Straw.
Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=OcdZXZuSvIU>
Consultado el 3 de mayo de 2017.
21. Ramírez, J.F., (2001). Certificación Internacional de Practicante Master en Programación Neuro-lingüística. Basado en el manual del Entrenador de Steve Connirae Andreas, (1987) Guadalajara, Jalisco.

22. Regulación Conflicto. (2010). Dinámica: Dictar un dibujo. Adaptación al tema y necesidades de la capacitación. Recuperado de: <http://www.youtube.com/watch?v=u8E5QBGWm2Q> Consultado el 13 de abril de 2017.
23. Rodríguez T. (2013), Marco Conceptual de la Gestión Educativa ¿Cómo vencer las barreras que se presentan en la comunicación? La Comunicación Asertiva, pág. 45. Escuela Normal Superior de Ubaté, Colombia.
Recuperado de: http://ensubate.edu.co/documentos/gestion_educativa_2013_tobias_Rodriguez.pdf
Consultado el 22 de abril.
24. Universidad José María Vargas, [UJMV], (2012), La Ética, la Moral y la Mística relacionadas con la Inspección de Obras, Caracas, Venezuela. Inspección de Obras, Facultad de Ingeniería Civil, Mención Transporte, Tema 8, diapositivas 27 y 28. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/doc/106576433/Tema-8-La-Etica-la-Moral-y-la-Mistica-relacionadas-con-la-Inspeccion-de-Obras>
Consultado el 24 de abril de 2016.



9 1 1

EMERGENCIAS



SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



SECRETARIADO EJECUTIVO
DEL SISTEMA NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA



Ψ
® Facultad
de Psicología