

Manejo de crisis en el  
despacho de emergencias

**GUANAJUATO**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

# MANEJO DE CRISIS EN EL DESPACHO DE EMERGENCIAS



## TEMAS

### MODULO I

- Principios de radio comunicación (frecuencias, espectro radio eléctrico)

### MODULO II

- Procesos de despacho
- Voz y mando (liderazgo) del radio operador

### MODULO III

- Control en el manejo de crisis dentro de la sala
- Manejo de crisis con los elementos en campo



## MODULO I

### TEMAS

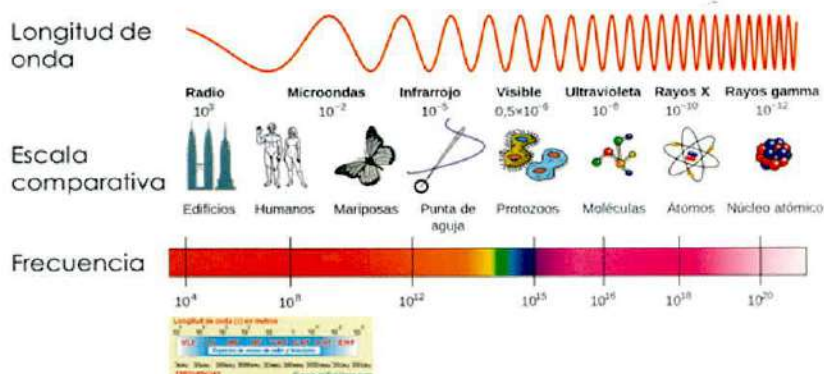
- Espectro radioeléctrico
- Principios de los sistemas de radiocomunicación
- Sistemas analógicos y digitales de radiocomunicación
- Sistemas convencionales y troncales de radiocomunicaciones.
- Leguaje, forma de hablar con radio.
- Importancia y uso de las claves de radiocomunicación.

### ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

El espectro radioeléctrico es un recurso natural limitado compuesto por el conjunto de ondas electromagnéticas que se propagan por el espacio sin necesidad de guía artificial y utilizado para la prestación de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión sonora y televisión, seguridad, defensa, emergencias, transporte e investigación científica, así como para un elevado número de aplicaciones industriales y domésticas.



ESPECTRO ELECTROMAGNÉTICO



ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

Nombre	Abreviatura inglesa	Banda ITU	Frecuencias	Longitud de onda
			Inferior a 3 Hz	> 100.000 km
Extra baja frecuencia	<b>ELF</b>	1	3-30 Hz	100.000-10.000 km
Super baja frecuencia	<b>SLF</b>	2	30-300 Hz	10.000-1000 km
Ultra baja frecuencia	<b>ULF</b>	3	300-3000 Hz	1000-100 km
Muy baja frecuencia	<b>VLF</b>	4	3-30 kHz	100-10 km
Baja frecuencia	<b>LF</b>	5	30-300 kHz	10-1 km
Media frecuencia	<b>MF</b>	6	300-3000 kHz	1 km - 100 m
Alta frecuencia	<b>HF</b>	7	3-30 MHz	100-10 m
Muy alta frecuencia	<b>VHF</b>	8	30-300 MHz	10-1 m
Ultra alta frecuencia	<b>UHF</b>	9	300-3000 MHz	1 m - 100 mm
Super alta frecuencia	<b>SHF</b>	10	3-30 GHz	100-10 mm
Extra alta frecuencia	<b>EHF</b>	11	30-300 GHz	10-1 mm
			Por encima de los 300 GHz	< 1 mm

## PRINCIPIOS DE LOS SISTEMAS DE RADIOCOMUNICACIÓN

### NORMATIVIDAD

Las leyes mexicanas regulan el uso del espectro radioeléctrico a través del Instituto Federal de Telecomunicaciones en conjunto con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

### ¿QUÉ ES COMUNICACIÓN?

La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir o intercambiar información que sean comprensibles para ambos.

Es un proceso que (en general) incluye los siguientes pasos: a) el deseo de un emisor de transmitir un mensaje a un receptor, b) la codificación de ese mensaje para que sea comprensible, c) el envío del mensaje mediante un canal, d) la recepción y decodificación del mensaje por parte del receptor, y e) la respuesta o retroalimentación del receptor al emisor.

### ELEMENTOS BÁSICOS DE UN SISTEMA DE COMUNICACIONES:

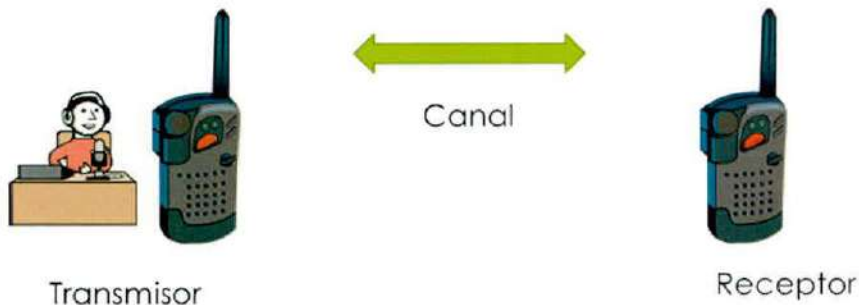




### DINÁMICA DE COMUNICACIÓN

- 3 grupos
- 1 mismo mensaje
- Transmitir información a todos los miembros del grupo en forma encadenada. La última persona escribirá el mensaje que entendió y lo presentará.
- Análisis de resultados

### ELEMENTOS BÁSICOS DE UN SISTEMA DE RADIOCOMUNICACIÓN:



### TIPOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS:





## ¿QUÉ ES UN RADIO?

Es un equipo electrónico cuyo propósito es el de convertir información (voz, video y datos) en emisión ondas electromagnéticas y viceversa, para incrementar su alcance.

## TIPOS DE RADIOS

- Portátil.
- Móvil.
- Base.

## PARTES BÁSICAS DE UN RADIO PORTATIL





### PARTES ADICIONALES OPCIONALES



### PARTES BÁSICAS DE UN RADIO MÓVIL/BASE



## MODOS DE OPERACIÓN:

### DIRECTO



#### Ventajas:

- Se usa solo un canal
- Efectivo para cortas distancias
- Reducir tráfico en canales principales
- Económico

#### Desventajas:

- Cobertura Limitada
- Obstáculos obstruyen la comunicación.

### REPETIDOR

#### Ventajas:

- Incrementa la cobertura.
- Efectivo para múltiples unidades.

#### Desventajas:

- Requiere al menos 2 canales
- Costoso





### TIPOS DE ANTENAS

Portátiles (omnidireccionales)

- Resorte
- Látigo
- Telescópica

Móviles (omnidireccionales)

- Varilla
- Resorte
- Bobina

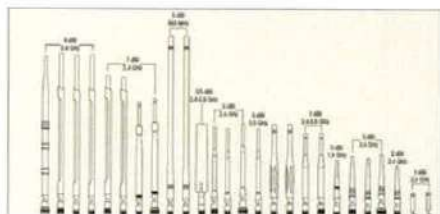
Base

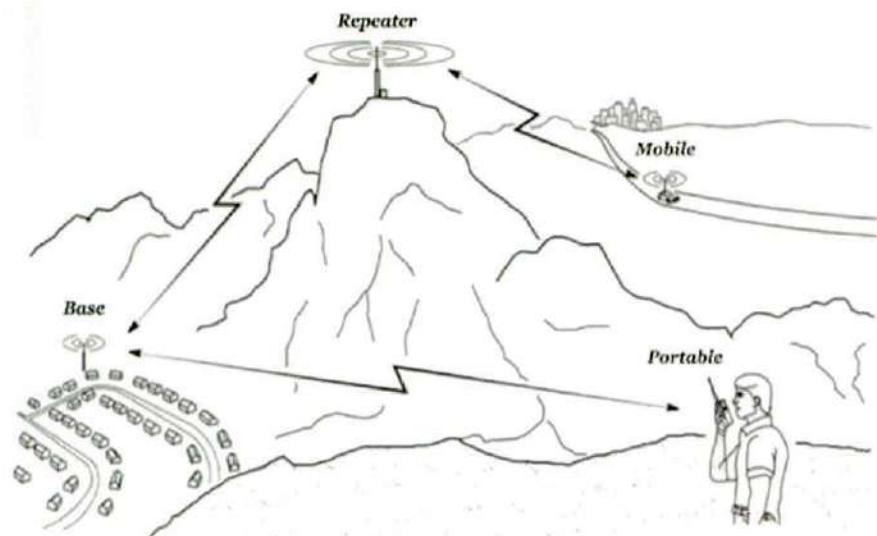
Vertical (Omnidireccional)

- Tubular
- Fibra de vidrio
- Co-lineal
- Loop

Direccional

- Yagui
- Parabólica



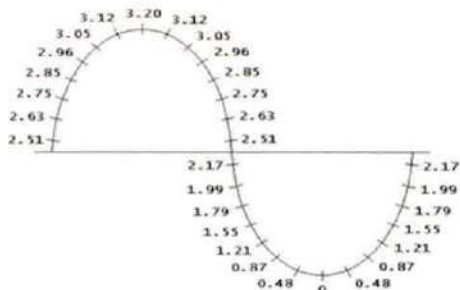


## SISTEMAS ANALÓGICOS Y DIGITALES DE RADIOCOMUNICACIÓN

### ¿QUÉ ES ANALÓGICO Y QUÉ ES DIGITAL?

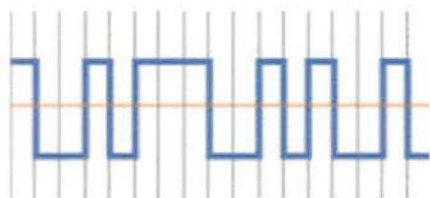
#### Sistema Analógico

Es sistema que trabaja con señales continuas, es decir que pueden tomar muchos valores en el rango que trabaja. Ej. 2.1, 2.4, 2.6, 2.8, 2.9, 3.2.



#### Sistema Digital

Es un sistema que trabaja con valores discretos, es decir que solo puede tomar valores fijos y determinados. Ej. 1 ó 0



**10010111001010010**



### EJEMPLOS DE ANALÓGICO Y DIGITAL

Luz con regulador:



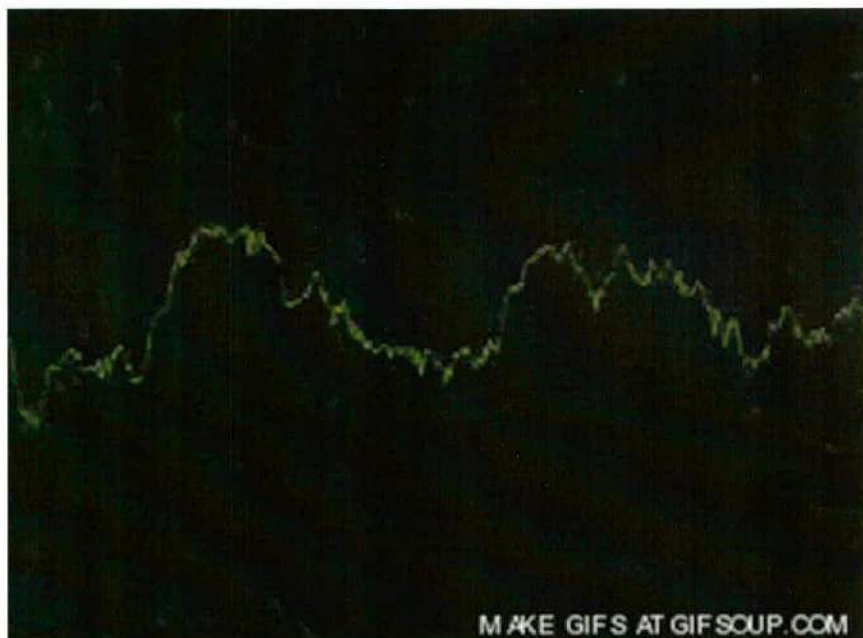
1,2,3,4,5...etc

Luz con apagador:



1,0

### SISTEMA DE RADIO ANALÓGICO



## SISTEMA DE RADIO DIGITAL

Son los sistemas primero convierten la señal de voz en datos discretos (valores numéricos) y posteriormente transmiten la señal en forma de datos.



### VENTAJAS

- Simples
- Económicos
- No hay retraso en la señal
- Una mala señal aun puede ser atendida
- Mayor cobertura

### DESVENTAJAS

- Requiere un canal completo.
- Mas susceptible al ruido e interferencias.
- Se requiere mas potencia para transmitir.
- Cualquiera la puede escuchar. No hay privacidad.
- Se puede codificar pero es fácil de decodificar.
- Las llamadas son generales (todos contra todos)



## SISTEMA DIGITAL

### VENTAJAS

- Gran nitidez y claridad en audio
- Un canal puede compartir varias conversaciones.
- Privacidad.
- Se puede encriptar y es altamente segura.
- Requiere menos potencia para transmitir.
- Permite llamadas a grupos o radio a radio.

### DESVENTAJAS

- Hay un breve retraso en la señal
- Complejos
- Mas costoso
- Requiere buena señal de recepción.
- Menor cobertura.

## USOS RECOMENDADOS

### SISTEMA ANALÓGICO:

- Empresas
- Comercios
- Radioaficionados
- Protección civil
- Marino
- Aéreo
- Casero
- Recreativo
- Cruz Roja

### SISTEMA DIGITAL:

- Seguridad Publica
- Fuerzas Armadas
- Empresas de seguridad y valores
- Protección Civil
- Radioaficionados



## SISTEMAS CONVENCIONALES Y TRONCALES DE RADIOCOMUNICACIONES

### ¿QUÉ ES UN SISTEMA CONVENCIONAL DE RADIOCOMUNICACIÓN?

Se refiere a los sistemas de comunicación de radio que permiten la comunicación entre varias estaciones (portátiles, móviles y bases) utilizando repetidores, estos pueden ser repetidores independientes o enlazados entre si, por lo general son sistemas analógicos. Cada repetidor requiere par de frecuencias (canales) para su operación y se requiere una tercer frecuencia (generalmente en otro segmento) para enlazarlos en caso de ser 2 o mas.

Es posible en estos sistemas programar grupos de comunicación independientes.

Sin embargo cuando 1 miembro de cualquier grupo hace uso de la frecuencia ningún otro miembro puede utilizarla hasta que esta llamada termine. (canal ocupado).

Se controla la comunicación entre miembros de distintos grupos usando códigos o tonos que “cierran” el receptor del radio.

### ¿QUÉ ES UN SISTEMA TRONCAL DE RADIOCOMUNICACIÓN?

Se refiere una infraestructura de comunicación de radio administrada, compartida y organizada, integrada por repetidores y controladores que permite la comunicación de estaciones (portátiles, móviles y bases) de manera eficiente a un numero definido de usuarios registrados, esta puede ser analógica o digital y puede ser interconectada a otro tipo de sistemas o enlaces de telecomunicaciones. Ej. Se puede comparar con un conmutador telefónico.





En este esquema se puede compartir infraestructura y canales. Se permite la comunicación entre grupos, directa (radio a radio), telefónicas, mensajería, generales y de emergencia. A diferencia de los sistemas convencionales el sistema troncal permite redundancia en caso de falla y es más eficiente en el uso de canales.

Los sistemas Troncales “escuchan” en un canal de control las llamadas de los usuarios que preceden de un código que les permite el acceso y permisos de comunicación a determinados grupos y a otros usuarios o repetidores. El sistema también le asigna un canal disponible para comunicación liberando el canal de control para otros usuarios.

En este sistema como en el convencional se requieren de 2 canales, sin embargo los sistemas digitales hacen mejor uso del espectro, por lo que se pueden hacer más llamadas en canales más angostos.

La administración de estos sistemas es centralizada y se puede controlar de manera general, por grupo o individual, lo cual es una gran ventaja contra los sistemas convencionales.





### SISTEMA MATRA Y TETRA

El sistema Matra fue implementado por el Gobierno Federal a cargo del SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA para Unificar los sistemas de Radiocomunicación. Este sistema surge originalmente del sistema TETRA (TERRESTIAL TRUNKED RADIO).

La empresa Matra modifica el sistema TETRA y lo convierte a sistema TETRAPOL utilizado específicamente para sistema de Seguridad Pública y Defensa.

Principalmente lo utilizan:

- Policía Federal
- CISFN
- Fuerzas Armadas

El sistema Matra cubre aproximadamente un 40% del total de zonas urbanas del país.

### CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LOS SISTEMAS MATRA Y TETRA:

- Matra es una marca comercial y usa el protocolo TETRAPOL que es propietario y único del fabricante Matra.
- Tetra es un protocolo independiente que es usado por varios fabricantes.
- Se basa en la Tecnología TDMA (Time Division Multiple Access)
- Siendo digital, permite hasta 3 conversaciones simultáneas en el mismo canal +1 canal de control.
- Llamadas de grupo
- Llamadas privadas
- Llamadas de emergencia
- Llamadas telefónicas
- Enlaces entre grupos
- Permite canales en directo (mismos códigos y mismos grupos)
- Mensajería



- Localización GPS
- Acceso a Base de Datos (Placas, plataforma México)
- Los Repetidores enlazados a través de microondas con una controladora IP

#### SEGURIDAD EN LOS SISTEMAS MATRA Y TETRA

- Sistema digital. No puede ser escuchado por un radio convencional. Tampoco otro radio digital lo puede decodificar sin las configuraciones adecuadas y las llaves de encriptación.
- El radio tiene una lista de canales de control las cuales escanea, una vez encontrado este se firma al repetidor correspondiente.
- El sistema verifica varios elementos como el número de Serie y ID, con los cuales se genera una llave de encriptación que debe firmar con el repetidor. Las llaves de encriptación cambian en cada llamada por lo que es muy complicado poder descifrarla y escuchar la conversación.
- En caso de robo el radio se da de baja desde las consolas de control, quedando fuera de sistema.



## LENGUAJE, FORMA DE HABLAR CON RADIO

- o Un tema esencial debido a que la información que se comunica sea escuchada e interpretada de manera precisa.
- o El mal uso del lenguaje o palabras inapropiadas facilita la mal interpretación del mensaje que se transmite al corresponsal y entorpece la comunicación.
- o La comunicación puede salvar vidas.

### REGLAS DEL USO DEL LENGUAJE Y FORMA DE HABLAR EN RADIO:

- Escuchar, Escuchar, Escuchar y primero escuchar.
- Utilizar lenguaje claro.
- Se debe hacer de forma fluida y concisa, evitando pausas y repeticiones innecesarias. Hacer enunciados cortos.
- No hablar como si estuviéramos en una carrera.
- No arrastrar las palabras.
- Evitar usar modismos o palabras inventadas o de uso local.
- Nunca utilizar palabras altisonantes o groserías, no chiflar, o hacer ruidos.
- La voz debe tener el volumen de una conversación normal con otra persona, no susurrar ni gritar. Gritar satura el micrófono.
- No tener muy separado el micrófono ni demasiado pegado, la distancia adecuada es entre 10 y 4 cm de la boca.
- Presionar el PTT primero, hacer una espera corta y después hablar. (Muchos sistemas tienen un retraso para iniciar la retransmisión)
- Dejar espacios entre comunicados ya que es posible que otros usuarios requieran acceder al sistema.
- No transmitir cuando otro este transmitiendo previamente (empalmarse).



## IMPORTANCIA Y USO DE LAS CLAVES DE RADIOCOMUNICACIÓN

El uso de códigos y claves en las radiocomunicaciones cumple varios propósitos, los mas importantes son:

- Hacer mas eficiente la comunicación al ser mas corta y precisa.
- Mantener privacidad y seguridad en la comunicación, evitando que se haga mal uso de lo que se dice cuando esta es escuchada por un tercero.





## CÓDIGO FONÉTICO INTERNACIONAL

Código	Pronuncia	Código	Pronuncia
<b>A</b>	Alfa	<b>N</b>	November
<b>B</b>	Bravo	<b>O</b>	Oscar
<b>C</b>	Charlie	<b>P</b>	Papa
<b>D</b>	Delta	<b>Q</b>	Quebec
<b>E</b>	Echo	<b>R</b>	Romeu
<b>F</b>	Foxtrot	<b>S</b>	Sierra
<b>G</b>	Golf	<b>T</b>	Tango
<b>H</b>	Hotel	<b>U</b>	Uniform
<b>I</b>	India	<b>V</b>	Victor
<b>J</b>	Julieta	<b>W</b>	Whiskey
<b>K</b>	Kilo	<b>X</b>	X-ray
<b>L</b>	Lima	<b>Y</b>	Yankee
<b>M</b>	Mike	<b>Z</b>	Zulu

## CÓDIGO Q

Código	Como pregunta	Como respuesta
QRA	¿Cual es tu nombre personal?	Mi nombre personal es ...
QRZ	¿Cual es tu indicativo?	Mi indicativo es ...
QTH	¿Donde estás ubicado?	Mi ubicación es ...
QSL	¿Has recibido el mensaje?	He recibido el mensaje.
QSO		Rueda, conversación.
QSY	¿Cambiamos de canal?	Cambiamos al canal...
QRX	¿Puedes quedarte a la escucha?	Quédate a la escucha.
QSB	¿Se desvanece la señal?	La señal se desvanece.
QRT	¿Dejar de emitir?	Parar la emisión.
QAP	¿Quedas atento en...?	Atento en ...
QRV	¿Estás listo?	Permanece atento.
QRM	¿Hay interferencias?	Hay interferencias.
QRK	¿Me pasas un control de señal?	La intensidad de tu señal es ...
QTC	¿Tienen algún mensaje?	Hay un mensaje para ...
QTR	¿Qué hora es?	Son las ...





## CLAVES INTERNACIONALES Y DE USO COMÚN

10-0	Precaución	10-53	Carretera o calle cerrada
10-1	Recepción mala	10-54	Ganado en la carretera
10-2	Recepción buena	10-55	Piloto en estado de ebriedad
10-3	Suspender la transmisión	10-56	Peatón transeúnte en estado de ebriedad
10-4	O.K. estoy enterado	10-57	Irse del lugar
10-5	Retransmitir el mensaje	10-58	Dirigir el tráfico
10-6	Ocupado	10-59	Escolta
10-7	Fuera de servicio	10-60	Que número tiene el próximo mensaje
10-8	Quedo en escucha	10-61	Personal en área del desastre
10-9	Repetir la transmisión	10-62	No puedo recibir su transmisión use línea 10-21
10-10	Transmisión terminada	10-63	Cambio de canal
10-11	Transmisión demasiado rápida	10-64	Canal libre
10-12	Visita	10-65	Esperando mensaje
10-13	Condiciones meteorológicas o estado de la carretera	10-66	Mensaje cancelado
10-14	A que distancia se encuentra de mi estación	10-67	De acuerdo y dispuesto para recibir mensajes
10-15	Disturbios por problema civil	10-68	Enviar información
10-16	Pasar al domicilio	10-69	Hacia donde se dirige
10-17	Problema personal	10-70	Fuego
10-18	Hay algo para mí	10-71	Proceda con la transmisión
10-19	No hay nada para usted	10-72	Esta listo para recibir ?...
10-20	Lugar donde se encuentra	10-73	Radar o patrulla en ...
10-21	Teléfono	10-74	Negativo
10-22	Presentarse en persona	10-75	Esa usted causando interferencias
10-23	Esperar un momento	10-76	Estoy en ruta hacia ...
10-24	Ponerse en contacto con ...	10-77	Contacto negativo
10-25	Terminar tarea o trabajo	10-78	Interferencia de estática
10-26	Cancelar la última información	10-79	Interferencia de otras estaciones
10-27	Voy a cambiar al canal N° ...	10-80	Nos vemos en ...
10-28	Cuál es el nombre de la estación	10-81	Reservar una habitación en el hotel...
10-29	Es hora de iniciar la transmisión	10-82	Reservar un lugar en ...
10-30	No está de acuerdo a las reglas	10-83	Encontrarse en ...
10-31	Conyuge, novio (a)	10-84	Mi número telefónico es ...
10-32	Dar reportes de transmisión o estación	10-85	La dirección de mi casa es ...
10-33	Emergencias	10-86	Operador oficial en servicio
10-34	Solicitud de ayuda, problemas en la estación	10-87	Solicito la dirección de ...
10-35	Información confidencial	10-88	Solicito el número telefónico de ...
10-36	Hora	10-89	Se solicita operador de radio
10-37	Solicitud de grúa en ...	10-90	Tengo interferencia de una estación televisora
10-38	Solicitud de ambulancia en ...	10-91	Hable mas cerca del micrófono
10-39	Mensaje entregado ...	10-92	Su transmisor está desajustado
10-40	Dinero	10-93	Mida mi frecuencia en el canal ...
10-41	Cambiar al canal N° ...	10-94	Contar del uno al diez lentamente
10-42	Accidente de tránsito en ...	10-95	Transmita la onda portadora durante 5 segundos
10-43	Congestionamiento de tránsito en ...	10-96	Loco
10-44	Tengo mensaje para usted	10-97	No lo escucho transmita por medio de otra estación
10-45	C.Q. llamada general	10-98	No lo escucho bien, transmita con voz mas clara
10-46	Auxilio vial	10-99	Ya no lo escucho quedo fuera del aire
10-47	Aviso de reparación de calle o carretera	10-100	Ir al W.C.
10-48	Haciendo mal uso del radio	10-200	Solicitud para que la policía acuda
10-49	Semáforo	73	Saludos
10-50	Break, dejar de transmitir, solicitud para transmitir	51	Felicidades
10-51	Quién llama	88	Besos
10-52	Llamando a ...	400	Trabajo
		500	Teléfono



## MODULO II

### PROCESO DE DESPACHO

Las actividades humanitarias para salvaguardar la vida de las personas, es una de las tareas más importantes y al mismo tiempo, una de las más difíciles.

Jamás será posible cuantificar el sufrimiento humano, no podríamos ser capaces de palparlo, sino lo hemos vivido...y pudiera incluso escapar de nuestra imaginación.

Una respuesta adecuada, sólo es posible si se dispone en el momento apropiado, de información precisa sobre las áreas siniestradas, si se cuenta con las herramientas adecuadas, si se informa a las personas adecuadas, si se desarrolla el procedimiento adecuado.....

.... pero lo más importante, si la persona que dirige las operaciones desde el centro de emergencia es la persona adecuada”

- Normatividad jurídica, función y operación.
- Elementos críticos en la estructura general de la llamada y su impacto en el despacho.
- Competencias de la función de despachador/radio operador.
- Triángulo del éxito.
- Elementos que intervienen. Un todo integrado
- Proceso de despacho.

#### NORMATIVIDAD JURÍDICA

##### Ley Federal De Telecomunicaciones (LFT)

- Artículo 41
- Artículo 48



En el marco del Programa Nacional de Seguridad Pública, se instrumentó la creación de los centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo (C4's) en todas las entidades del país, con el fin de homologar criterios tecnológicos y eficientar la coordinación operativa interinstitucional de los diferentes niveles de responsabilidad Federal, Estatal y Municipal

Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.

- Artículo 21

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

- Artículo 2

- Artículo 130

Reformas que regulan la actuación jurídica para la atención de las llamadas de emergencias a través del indicativo nacional.

- Acuerdo 10/XXXVII/14 Consolidación de un servicio homologado.

- Acuerdo 12/XXXVIII/15 Catalogo Nacional de Incidentes de Emergencia.

- Acuerdo 15/XXXVIII/15 Sistema Nacional de Llamadas de Emergencia.

- Acuerdo 06/XXXIX/15 Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia.

- Acuerdo 15/XL/16 Norma Técnica para los Sistemas de Video Vigilancia.

- En observaciones la Norma Nacional para Complejos de Seguridad





## ELEMENTOS CRÍTICOS EN LA ESTRUCTURA GENERAL DE LA LLAMADA Y SU IMPACTO EN EL DESPACHO

Considerando lo siguiente:

- Hecho o incidente.
- Temporalidad. ¿Cuándo?
- Ubicación ¿Dónde?
- Circunstancias ¿Cómo?
- Elementos que intervienen. ¿Con que?
- Personas que intervienen. ¿Quiénes?
- Determinación de Motivos ¿Por qué?

Obedece a la determinación 4 elementos críticos e importantes:



¿Qué hacemos y cómo lo hacemos?



## COMPETENCIAS DE LA FUNCIÓN DEL DESPACHADOR

### Despachador.

- Persona encargada de la canalización de unidades para la atención oportuna de la emergencia.

### Despacho.

- Proceso de canalización de la solicitud que se realiza a las instituciones y/o dependencias responsables en la atención directa de la emergencia y en el cual pueden intervenir instancias oficiales o corporaciones de apoyo. Se realiza principalmente a través de los sistemas de radiocomunicación, vinculados a las herramientas que se poseen dentro del Centro de Operaciones.

### Objetivo

- Su principal objetivo es enviar la unidad (es) de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por el usuario, así como dar seguimiento, incorporar todos los elementos necesarios obtenidos de todas las áreas contenidas en el Centro de Operaciones y transmitir la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente.

### Entre algunas de las sus funciones

- Despachar las unidades de las diferentes instituciones responsables que se involucren en la atención del auxilio según su área geográfica de competencia y el tipo de auxilio.
- Obtener todos los elementos de información y requerimientos que sean necesarios para el auxilio de la atención de la emergencia y proporcionarlo a los elementos en sitio.
- Transmitir las órdenes, mensajes e información requerida por medio de la frecuencia radial.





- Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio.
- Dar aviso a las unidades correspondientes a cada corporación, para que acudan y participen en la atención de la emergencia.

#### Habilidades y aptitudes esenciales

- Habilidad de comunicación.
- Habilidad en resolución de problemas.
- Habilidad para realizar mas de 1 actividad a la vez.
- Habilidad para controlar emociones – manejo adecuado de la frustración.
- Habilidad para tomar decisiones en situaciones de estrés.

#### Mentalidad del colaborador en despacho

- Autoconocimiento
- Competencias afectivas y emocionales

#### TRIÁNGULO DEL ÉXITO



## ELEMENTOS QUE INTERVIENEN. UN TODO INTEGRADO

9-1-1

-Usuario llama al 911 “Tiene un emergencia”

### OPERADOR CONTESTA

- Geo localiza el lugar
- Identifica el motivo de la emergencia
- Determina magnitud
- Determina peligrosidad

### DESPACHADOR ASIGNA UNIDAD

- Revisa información de la emergencia
- Dispone de unidades
- Notifica la ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA a la UNIDAD.
- Incorpora información de inteligencia policial
- Retroalimentación

### UNIDAD ACUDE AL LUGAR

- Unidad detecta la emergencia
- Unidad informa el arribo
- Unidad contiene la emergencia
- Unidad reporta el termino de la emergencia



## PROCESO TÍPICO - PROCESO HOLÍSTICO PARA EL DESPACHO EN UN CENTRO DE OPERACIONES

¿Qué se debe hacer?

### PROTOCOLO DE OPERACIÓN

Secuencia detallada de un PROCESO de actuación de cualquier índole.

En caso específico de los centros de emergencia...

Será el proceso que deberán seguir las partes intervinientes en la preparación y atención de la emergencia, así como mitigar (atenuar), dar respuesta inmediata y recuperar el estado normal de la situación reportada o su estabilización.

### PROCESO PARA EL DESPACHO

Secuencia detallada de un PROCESO de actuación de cualquier índole, en caso específico de los centros de emergencia, será el proceso que deberán seguir las partes intervinientes en la preparación y atención de la emergencia, así como mitigar (atenuar), dar respuesta inmediata y recuperar el estado normal de la situación reportada o su estabilización.

- Identificar Recursos con que se cuenta para su atención (incluye planes ya instalados)
- Se analizan las posibles AMENAZAS
- Se analizan las vulnerabilidades existentes (geográficas, personas, inmuebles, instituciones, etc.
- Determinación de fases de actuación (Mitigar, preparar, responder y recuperar)
- Análisis de personal/institución interviniente (gobierno, sector privado, organizaciones y voluntarios)
- Determinación de cadenas de mando, dirección, control (liderazgo)
- Gestión de los recursos necesarios

- Establecimiento de la red de apoyo (Obras públicas, salud pública, servicios sociales, transporte)
- Periodicidad de simulación para validación de ejercicios o simulacros
- Intervención de la estructura político-social

#### LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- Planeación operativa
- Definición del servicio
- Personal involucrado
- Definiciones
- Conceptos generales
- Elementos de la emergencia
- Proceso para la atención de una emergencia
- Puntos clave de la atención





## VOZ Y MANDO “LIDERAZGO” DEL RADIO OPERADOR

- La verdadera fortaleza de la organización.
- Desarrollo de competencias de un centro de emergencias
- Desarrollo de competencias del despachador como individuo
- Liderazgo y capacidad de organización
- Voz de mando

### FORTALEZAS DE LA ORGANIZACIÓN





## DESARROLLO DE COMPETENCIAS DE UN CENTRO DE EMERGENCIAS

### Competencia

- Capacidad para el desarrollo de “alguna actividad” de manera efectiva.

### Competencia Laboral

- Definición. Sagi-Vela (p.86) define la competencia laboral como el conjunto de conocimientos (saber), habilidades (saber hacer) y actitudes (saber estar y querer hacer) que, aplicados en el desempeño de una determinada responsabilidad o aportación profesional, aseguran su buen logro.

### Centro de Emergencias

- El Centro de Emergencia es la instancia permanente de coordinación de las Instituciones Públicas, Privadas y Organismos No Gubernamentales, que trabajan en la prevención y atención en caso de emergencias o desastres.

## DESARROLLO DE COMPETENCIAS DEL DESPACHADOR COMO INDIVIDUO

Inteligencia Emocional. (EQ) Capacidad de observar y regular los sentimientos propios y ajenos.

Autoconocimiento - Autocontrol – Automotivarse- Empatía - Manejo de relaciones interpersonales



## COMPETENCIAS PROFESIONALES, PROPUESTA DE VALOR

### ACTITUD

- Orgullo
- Mantente alerta, domina la técnica, siempre estudia, siempre verifica, siempre valida.
- Atiende la emergencia como si fuera la atención hacia ti mismo.
- Cada llamada es una oportunidad para demostrar que existe alguien que te puede ayudar.
- Confía en que tu compañero le toca hacer lo que debe hacer.
- Dale al usuario ENTREGA en tu trabajo

### LIDERAZGO, CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN

#### Liderazgo

Condición de líder y ejercicio de dicha condición.

“El Liderazgo es tener la responsabilidad de tomar las decisiones acertadas, en el momento oportuno, trasmitirlas con estímulo, consiguiendo el apoyo del entorno laboral logrando su compromiso en el proceso, alcanzando así los objetivos específicos”.

#### Lider

persona capaz de inspirar y guiar a individuos o grupos, constituyéndose en un modelo a seguir, a través del positivismo, la sencillez, la veracidad, la comunicación, los códigos o principios, etc, que en el conjunto se traduce en carisma



### Voz de Mando del Centro de Operaciones

Persona que emite solicitudes, que transmite instrucciones derivado de la información que posee y de los protocolos establecidos para cada situación en particular.

Genera las instrucciones que los mandos de cada una de las corporaciones supone que darían de ser ellos mismos, por lo cual debe tener la autoridad, conocimiento, experiencia y rango para ello.

- Momentos de la ejecución de la voz de mando
- Características de la voz de mando
- Estilos de liderazgo para el radio operador
- Desarrollar competencias de liderazgo en el Centro de operaciones
- Como ser un líder en la función del radio



## MODULO III

### CONTROL EN EL MANEJO DE CRISIS DENTRO DE LA SALA

#### INTRODUCCIÓN

##### SEGURIDAD PÚBLICA

La atención a la seguridad pública es el mayor reclamo sentido de la comunidad, desarrollándose programas y estrategias policiales específicos con acciones en coordinación con la sociedad.

Es el conjunto de políticas y acciones coherentes y articuladas que tienden a garantizar la paz pública a través de la persecución del delito y la falta contra el orden público

Su objetivo es salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz pública.

Los fines se alcanzarán mediante la prevención, persecución y sanción de las infracciones y delitos, realizando acciones para garantizar la paz, tranquilidad y protección de la integridad física y moral de la población, mediante la vigilancia, prevención de actos delictuosos y orientación ciudadana.

Un Estado debe combatir las causas que generan los delitos y conductas antisociales, desarrollando políticas, programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos y el respeto a la legalidad.

La función más importante de la prevención de la delincuencia es la presencia de una protección, centrándose en soluciones técnicas, tecnológicas, de alarma y vigilancia

La estrategia está dada a su vez de acuerdo a la realidad urbanística del lugar, espacios, tipos de construcciones, horarios, costumbres de la comunidad, poder adquisitivo, estilos de convivencia ciudadana, cultura, educación cívica y social, tipos de relaciones interpersonales, edades, grupos y actividad productiva y económica del lugar y la zona.



La evaluación de los objetivos estará dada de acuerdo a la eficacia en que se logra alcanzar los objetivos, la eficiencia, siendo la capacidad de lograr los objetivos con el menor costo posible, incluyendo el respeto a los derechos individuales.

Otros elementos a considerar son los medios a disposición y el contexto en donde se trabaja, siendo el desempeño diferenciado si se trata de zonas rurales a aquellas de la ciudad.

Tres ejes de evaluación central, a) el desempeño individual de cada policía; b) el impacto del programa y las acciones; c) la calidad de la organización policial.

## PLAN Y ESTRATEGIA

Plan – es la elaboración de un escenario futuro deseado junto con el proceso desarrollado para llegar a él, pudiendo ser a corto, mediano y largo plazo.

Según la extensión del plan, puede clasificarse en Directores (los de mayor amplitud, oficiando de guía en donde se fijan los objetivos deseables globales); Generales (plan anual y otro permanente que se circunscriben en áreas concretas, creando el escenario deseable posible a alcanzar, objetivos, procesos y estimación de recursos) y Parciales (reúnen las mismas características que el anterior pero más específico y especializado).

Dentro del Plan están los Programas de Actuación concretando las acciones, dividido en tareas y cometidos que hay que llevar a cabo para lograr los objetivos.

ESTRATEGIA es el arte de dirigir, orientar y coordinar todas las energías y fuerza de la institución, para conducir a la misma a lograr los objetivos establecidos, (es un ver lejos), que además de objetivos y políticas, se incluye la secuencia, siendo las acciones necesarias para alcanzar de forma progresiva los objetivos siguiendo las directrices marcada por la política.

Los elementos claves de la estrategia son: Objetivos que desea alcanzar; las políticas que guían las actuaciones; la secuencia de acción.



Atributos; ser coherente, equilibrada, teniendo en cuenta lo imprevisible, firmeza (con la flexibilidad para adaptarse a las circunstancias) y asunción del liderazgo.

TÁCTICA es lo que se puede materializar, es el sistema o método que se desarrolla para ejecutar un plan y obtener un objetivo en particular, siendo la forma prevista para alcanzarlos

**TÉCNICAS Y TÁCTICAS POLICIALES:** Conjunto de procedimientos del tipo policial que tratan de responder a la problemática de seguridad en forma organizada, sistematizada y planificada, utilizando de manera adecuada para ello, sus recursos humanos y materiales, siempre con apego a las facultades, deberes y obligaciones que impone la ley.

#### PROCEDIMIENTO POLICIAL

Es la forma de actuar de manera uniforme, igual e imparcial en todos los actos o acciones que se ejecutan o realizan en una determinada actividad policía

Uso de técnicas: según riesgo conocido, desconocido y de alto riesgo, teniendo en cuenta los protocolos de actuación y fundamentalmente las normas de seguridad y prevención para contrarrestar riesgos tanto a los agentes policiales como a la población civil, aminorando los riesgos colaterales

#### Técnica del Uso de Fuerza Policial

- Presencia Policial y - Despliegue Táctico

Es una acción operativa que permite establecer una distancia prudente de seguridad física corporal, en distintas posiciones estratégicas alrededor de la ciudadana, ciudadano o grupo en conflicto, estableciendo ventaja táctica para el control psicológico, pudiendo así solventar en determinados casos la situación conflictiva sin necesidad de establecer el diálogo como nivel de fuerza.



- Elementos del Despliegue Táctico, Distancia, Posicionamiento Relativo, Posicionamiento Táctico, Esposamiento, Control Físico y Armamento, Identificación de personas, Traslados de personas y Traslados a dependencias policiales, Cacheos, Paradas y Registro Vehicular, Medidas de Seguridad en Actuaciones, Conocimiento de Claves y Zonas de seguridad

RESUMIENDO: formación personal y Sensibilización, Claridad en procesos, Trabajo en equipo, Uso y Conocimiento de Protocolos, Conocimiento de Procesos y Operatividad

## A QUE LLAMAMOS CRISIS

### DEFINICIÓN DE CRISIS

• Una crisis es un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad de la persona para manejar ciertas situaciones utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, teniendo un potencial de obtener un resultado radicalmente positivo o negativo (Slaikeu).

### VARIOS FACTORES PARA RESOLVER UNA CRISIS:

- Gravedad del suceso (real y sentida), Apoyo recibido, Recursos personales, familiares y sociales
  - Experiencias anteriores de crisis
  - El trabajo que realiza quien intervenga
  - Se trata de identificar primero cuál es el evento que produjo la crisis
  - No existe situaciones simples como para que una persona no tenga derecho de entrar crisis.
  - Cada situación debe entenderse en el marco de toda una situación de desarrollo según la edad
- Analizar las dimensiones del problema



¿Qué tamaño, forma y color tiene el problema?

Centrarse en el presente y en lo urgente

Sondear las posibles soluciones

No apresurarse demasiado ni ofrecer soluciones muy simples o irresponsables.

Preguntar con detalle qué es lo que la persona misma ya ha intentado o la salida que le está viendo a todo esto.

Omitir las generalizaciones que se suelen hacer en un momento de total desesperanza.

Nunca lo hemos intentado todo.

Enmarcar la ayuda en los recursos de la persona y en los casos que se requiera, en los de la institución

Asistir en la ejecución de pasos concretos

Esta decisión, en algunos casos, debe ser ejecutada por la persona que se encuentra en crisis.

Siempre es mejor dejar que tome la responsabilidad de dar solución a su situación.

Platicar con la persona sobre las posibles consecuencias que tendrían ejecutar esas acciones.

Cuando una persona está en crisis, no puede anticipar con claridad la magnitud que tendrán las consecuencias de sus actos.

Seguimientos para verificar el progreso

Registro para el resguardo legal

Para conocer el alcance que se tuvo en la intervención

Permite retroalimentarnos

#### ASPECTOS Y SIGNIFICADO DE UNA CRISIS

- Amenaza - A las necesidades o a la integridad física o emocional de la persona
- Pérdida - De una persona, habilidad, patrimonio, moral
- Reto - Que sobrepasa las capacidades del sujeto





### CAUSAS Y EFECTOS –

- La esencia de una situación de emergencia es el estrés que genera, lo subjetivo de la vivencia, no lo material.
- Los estímulos pueden ser: culturales, físicos, químicos, mentales y emocionales.
- El miedo y la angustia pueden bloquear nuestro desempeño racional.

Genera comúnmente resultados negativos en el pensamiento, las emociones y en la conducta, ya que intervienen los procesos psicológicos y la misma historia y cultura de la persona

### PROCESOS PSICOLÓGICOS

- Permiten a la persona tomar conciencia de sí misma y de su entorno, es el origen de cualquier conducta
- Actúa en el ajuste del organismo y lo psicológico ante las demandas y condiciones del ambiente que se percibe
- Es lo fundamental para crear las condiciones de adaptabilidad de una persona a su entorno
- Percepción y Sensación; (visual, olfativo, auditivo, del gusto y del tacto)
- Es lo más primario que produce la experiencia psicológica de sí mismo y el entorno
- Promueve la interpretación de cualquier estímulo que nos llega del exterior o del interior
- Atención;
- Nos permite seleccionar los estímulos entre todas las que nos llega, logrando percibir para acomodar o analizar algún aspecto, de acuerdo a nuestras necesidades y/o aprendizajes
- Codificamos, almacenamos y evocamos la información del pasado de acuerdo al aprendizaje, siendo éste el proceso a través del cual se adquieren o modifican habilidades, destrezas, conocimientos, conductas o valores como resultado de la experiencia, la instrucción, el razonamiento y la observación, promoviendo las diferentes formas de aprendizajes, así como el desarrollo personal

- Promueve la motivación intrínseca y extrínseca: siendo el activador y director de las conductas que nos dirigen hacia las metas
- Cognición (Razonamiento, Inteligencia, Pensamiento y lenguaje)
- Es el proceso cognitivo por el que se elabora la nueva información y que es capaz de buscar resolver los problemas o situaciones que afectan a una persona según la capacidad de planeación, resolver problemas, pensar, relacionar conceptos e ideas, etc
- Emociones
- Activa la conducta interviniendo lo fisiológico, los patrones conductuales, lo cognitivo como factor evaluador y conductual como respuesta





## MANEJO DE CRISIS CON LOS ELEMENTOS DE CAMPO

### INTRODUCCIÓN

Las labores de atención de Situaciones de crisis en la labor policial, deben ser parte integral de los Procedimientos Operativos externos e internos.

El uso efectivo de la intervención en crisis puede reducir el tiempo que se emplea en las actividades relacionadas con asuntos no criminales.

El comportamiento de los policías se estructura alrededor de cuatro tareas principales:

- La observación y protección de las amenazas a la seguridad del policía
- Serenar la situación
- Recopilar información relevante
- Empezar la acción adecuada

**ASPECTOS PERSONALES** seguridad en si mismo, manejo de la escucha, conocimiento práctico y de protocolos.

**CLARIDAD COMUNICATIVA** uso adecuado de claves y manejo de radio, así como las formas y objetivos de lo que se va a comunicar.

**COMUNICACIÓN INTERNA** La función es contribuir a la eficiencia en las distintas funciones que cumplen los trabajadores dentro del sistema, brinda a tener la capacidad de respuesta a los múltiples mensajes que de acuerdo a la operatividad y procedimientos se realizan.

La comunicación interna es transmitir un mensaje con el objetivo de provocar un efecto específico, lo que supone no solo tener la capacidad de hablar, sino también de escuchar, de prestar atención a los demás.



Los canales de comunicación formales están dictados por la estructura planificada establecida para la organización

Los canales de comunicación informal no están planificados y emergen de la interacción social natural entre los miembros de la organización.

Los contenidos que fluyen en la comunicación informal son los que utiliza canales no oficiales (reunión en los pasillos, por ejemplo) es más rápida que la formal, pero pueden estar cargada de aspectos emocionales o sentimentales.

Saber manejar la la comunicación ascendente que es la que fluye de los trabajadores de menor rango hacia el personal de nivel más alto, proporcionando retroalimentación, e información sobre las operaciones cotidianas que necesitan para tomar decisiones.

Esto implica saber manejar el temor al castigo por parte del despachador y el manejo de tensiones que se generan, intentando proyectarse y transitar tanto por la cadena de mandos como por los procedimientos establecidos y el personal que lo componen, impidiendo el buen manejo de la comunicación horizontal.

La comunicación horizontal es la que fluye entre los miembros de la organización que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, entre compañeros, facilitando la coordinación de tareas al permitir establecer relaciones interpersonales, siendo un canal de comunicación formal para la resolución de problemas y para el manejo de conflictos entre compañeros, permitiendo darse apoyo mutuo.

**CONOCIMIENTO DE RECURSOS** comunicación con mandos, entendimiento de la operatividad y uso de recursos según los tipos de eventos.

**OPERATIVIDAD Y EVENTOS** De acuerdo a protocolos, el nivel de riesgo en la operatividad definido, el uso adecuado de recursos y procedimiento.

**ANTECEDENTES** uso de registros y aprendizajes experiencial.

ESTRATEGIAS según protocolos de actuación de acuerdo al tipo de evento.

CADENA DE MANDOS tener la claridad quién es el responsable y quién se encarga de establecer las tácticas, así el cómo es su personalidad y la característica del manejo de poder y capacidad de comunicación.

IMPERATIVO CATEGÓRICO dada la situación de riesgo a la ciudadanía, al cuerpo de actuación policial y a las situaciones que implican definiciones políticas

(POLITICA, ASPECTOS INVESTIGATIVOS, REACTIVOS, PREVENTIVOS, DISUACIÓN, REPRESIVOS).

