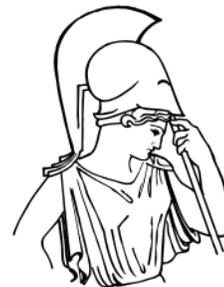




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE PEDAGOGÍA



LA INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 066 Y DENUNCIA ANÓNIMA 089 DEL CAEPCCM Y EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTACTO CIUDADANO DE LA ADIP.

INFORME ACADÉMICO DE TRABAJO PROFESIONAL

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

PRESENTA

EDNA FRANCISCA SOLER HERNÁNDEZ

ASESOR

DR. JESÚS CARLOS GONZÁLEZ MELCHOR

CIUDAD UNIVERSITARIA, JUNIO 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Dedicado con amor y gratitud a las mujeres que han sido mi apoyo inquebrantable a lo largo de esta travesía académica. Por el amor de mamá, por su aliento y por su sacrificio que son el secreto de todos mis éxitos, a ella todo mi respeto. A mi tía, por cuidarme, procurarme y hacerse presente siempre, sin pedírselo, para ti todo lo bonito de la vida. A mi abuela, una mujer valiente y cariñosa que siempre me recuerda lo significativo que soy para esta familia.

Incluso agradezco a las amistades que me acompañaron y tuvieron paciencia durante mis crisis, mis nulos tiempos para convivir y mi decidía para terminar. A ustedes gracias por permanecer.

Este trabajo me llevó varios meses que se convirtieron en años, pero no hubiera podido ser posible sin la paciencia, la confianza, la constancia y la entrega de mi asesor, el Dr. Jesús Carlos González Melchor. Agradezco profundamente su apoyo dentro y fuera del aula; la convivencia y la buena colaboración que forjamos son lo más gratificante que me llevo de esta experiencia.

Agradezco también el espacio que tuvo para mí la máxima casa de estudios, la Universidad Nacional Autónoma de México, donde me forme profesional y personalmente. Gracias porque mi educación media superior y mi carrera universitaria fue posible a sus espacios. El CCH Azcapotzalco y la Facultad de Filosofía y Letras me dieron esperanzas, sueños, amistades, anécdotas, retos, pero sobre todo fueron mi refugio por siete largos y hermosos años.

Además, quiero expresar mi gratitud a mis sinodales, quienes, con su seriedad, compromiso y profundo conocimiento, evaluaron mi trabajo. Sus aportaciones y críticas constructivas han sido invaluable en mi desarrollo académico y en la mejora de mi informe. Agradezco el tiempo y dedicación para leerme y evaluarme, esto enriqueció significativamente mi proceso de aprendizaje.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I – EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN	7
1.1 Educación Formal y No Formal	8
1.2 Educación de Adultos	10
1.3 Capacitación, entrenamiento y adiestramiento	14
1.4 Capacitación laboral	16
1.4.1 El Rol del Pedagogo	17
1.4.2 Enfoque por competencias	19
CAPÍTULO II – NORMATIVIDAD DE CAPACITACIÓN	24
2.1 Marco Legal de la capacitación y sus antecedentes	24
2.1.1 Ley General del Trabajo	24
2.1.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	25
2.1.3 Ley General de Educación	25
2.1.4 C5	35
2.1.4.1 Coordinación Ejecutiva de Administración e implementación	35
2.1.4.2 Coordinación de operaciones	36
CAPÍTULO III – EL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO (C5 CDMX)	38
3.1 Ciudad Segura	38
3.2 CAEPCCM (Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México)	39
3.2.1 Misión	40
3.2.2 Visión	40
3.2.3 Objetivos Institucionales	41
3.3 C4i4 (Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo, Inteligencia, Información e Integración)	42
3.4 DCLEDA (La Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima)	42
3.5 C5 (Centro de Control, Comando, Cómputo, Comunicación y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México)	43
3.5.1 La Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP)	46
CAPÍTULO IV – DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL EN EL C5 CDMX Y ADIP	50
4.1 Planeación, diseño, ejecución y seguimiento a la capacitación para el personal de nuevo ingreso que atenderá la línea de emergencia y denuncia anónima 2016	50
4.2 Planeación de la propuesta de capacitación para el personal que brinda atención a través de las redes sociales de la ADIP – 2019	62
CAPÍTULO V – ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA	
5.1 Valoración crítica a la capacitación para el personal de nuevo ingreso que	

atenderá la línea de emergencia y denuncia anónima 2016	67
5.2 Valoración crítica a la propuesta de capacitación para el personal que brinda atención a través de las redes sociales de la ADIP -2019	71
CONCLUSIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	86

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este Informe académico es documentar la práctica profesional del pedagogo en la Dirección General de Llamadas de Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089 del CAEPCCM (Centro de Atención a Emergencia y Protección Ciudadana de la Ciudad de México) y en la Dirección General de Contacto Ciudadano de la ADIP (Agencia Digital de Innovación Pública).

En el 2011, en los primeros años de mi licenciatura, durante la búsqueda de un ingreso económico fui reclutada como cajera en una tienda de ropa, llamada C&A. Solo duré unos meses porque más tarde tuve la oportunidad de acudir a una entrevista para trabajar en un call center, las condiciones laborales eran mejores y la paga incrementó considerablemente.

Las vacantes las consultaba por internet o personas cercanas me compartían las convocatorias de sus dependencias. Fue así que desde el 2012 y hasta el 2014 me desempeñé dentro del Gobierno del Distrito Federal como **operadora de llamadas de emergencia** ¹ durante esos dos años conocí cuáles eran los conocimientos que debía poseer al atender la línea de emergencia y los criterios que se deben tomar en cuenta al redactar un folio.

Durante el 2014, en la Dirección Central de Llamadas de Emergencias y Denuncia Anónima (DCLEDA) se incorpora la Subdirección de Calidad y Seguimiento del Servicio

¹ Anexo - Constancia de **Operadora de Llamadas** que me otorgó en el 2012 el Gobierno del Distrito Federal con la participación de Teléfonos de México.

a la que me ofrecen postularme por mi destacado desempeño como operadora de llamadas. Una vez aprobados los exámenes, desde el 2014 y hasta el 2016 estuve como **Enlace “A”**² puesto en el que me desempeñé como Pedagoga dentro del call center.

En este tiempo, propuse dinámicas que ayudaban a reforzar las áreas de oportunidad de cada agente. Dichas actividades las aplicaba de manera individual y utilizaba los criterios de evaluación:

- Actitud de Servicio
- Habilidad en la comunicación
- Escucha Activa

Para mejorar la actitud de servicio trabajé el uso frases de apoyo; para la habilidad en la comunicación debían atender con base en un script y preguntas del instructivo de trabajo. Si dominaban dichas herramientas, la escucha activa ayudaría a determinar qué falta preguntar y qué información se proporcionó.

En el diseño propuesto, se establece un programa de capacitación para el personal de nuevo ingreso, en el cual se busca que la parte práctica vaya progresando de forma gradual.

Esto implica que el operador deberá pasar varias etapas que se basen en el conocimiento teórico adquirido:

² Anexo - Nombramientos de **Enlace “A”** adscrito a la Dirección Central de Llamadas de Emergencias y Denuncia Anónima del CAEPCCM.

- 1era etapa – Estar a la escucha
- 2da etapa – Escuchar y redactar el folio
- 3era etapa – Recibir, atender, registrar y canalizar el reporte

A partir del 2016, el CAEPCCM impulsó el uso de las redes sociales como otro medio para recibir reportes o solicitar apoyo ante una emergencia, con ello se buscaba encontrar una alternativa para la atención de accidentes, ya que las solicitudes rebasaban la capacidad de los recursos del call center.

En la Dirección de Análisis Estratégico del CAEPCCM se implementó la creación de las redes sociales institucionales, ahí me postule primero como **Jefa de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional**³ y luego ascendí como **Subdirectora de Difusión**⁴, fue un área totalmente nueva y otro espacio donde diseñe e implemente capacitación, gracias a los buenos resultados que dejaron mis intervenciones pasadas. En la Dirección de Análisis también me desempeñe como pedagoga:

- Estableciendo descripciones de puestos
- Aplicando sesiones de capacitación grupales o individuales
- Manejo y reclutamiento de personal

³ Anexo - Nombramientos de **JUD de Seguimiento Interinstitucional** adscrito a la Dirección de Análisis Estratégico del CAEPCCM.

⁴ Anexo - Nombramientos de **Subdirección de Difusión** adscrito a la Dirección de Análisis Estratégico del CAEPCCM.

- Y mejorando los procesos de enseñanza - aprendizaje

En diciembre del 2018, por cambio de administración y diferentes intereses con el nuevo personal, dejé de prestar mis servicios al ahora llamado C5.

Para enero del 2019⁵ por mi trayectoria laboral me ofrecen incorporarme al área de redes sociales de LOCATEL, donde supervisó e implementó capacitación constante, métricas para evaluar el conocimiento e identificar dudas así como el diseño de protocolos para una atención guiada y asertiva.

Objetivo general

Caracterizar la práctica profesional que realiza un/a pedagogo/a en la Dirección General de Llamadas de Emergencia 066 y Denuncia Anónima 089 del CAEPCCM

Objetivos particulares

-Analizar las necesidades para atender una llamada de emergencia desde el CAEPCCM de manera eficiente.

- Identificar las fortalezas de la atención que se da en las llamadas de emergencia.

- Diseñar una propuesta de capacitación para las llamadas de emergencia que se atenderán desde el CAEPCCM.

⁵ Anexo - Nombramientos de Profesional en **Carrera Ing. y Diseño-PR “C”** adscrito a la Dirección General de Contacto Ciudadano de la ADIP

- Construir una propuesta de capacitación para la atención ciudadana a través de las redes sociales

Este informe se compone de cinco capítulos. El primero titulado: “Educación y Capacitación” se plantea las nociones y fundamentos teóricos, además se describe la relación que tiene con la pedagogía.

El capítulo 2 se titula “Normatividad de la Capacitación”, aborda los antecedentes históricos y presenta el marco normativo utilizado por el C5 CDMX para la implementación de programas de capacitación.

El capítulo 3 “El Centro de Control, Comando, Cómputo y Comunicación de la Ciudad de México (C5 CDMX)”, se detallan los lineamientos establecidos para el desarrollo de los programas de capacitación, así como los antecedentes institucionales del CAEPCCM y la ADIP. Además, se presentan la misión, visión, objetivos y proyectos implementados en estas dependencias.

Para el capítulo 4 titulado “Descripción de la actividad laboral en el C5 CDMx y ADIP”, se realizar una detallada exposición de los desafíos a los que me enfrenté para desarrollar y poner en práctica mi propuesta.

El “Análisis de la Intervención Pedagógica” ocupa el capítulo 5, se centra en mi experiencia como pedagoga. En este apartado, reflexiono sobre las herramientas con las

que ya contaba y, más importante aún, sobre todas aquellas que tuve que adquirir y aprender a lo largo del proceso.

Finalice con las conclusiones donde comparto tanto las fortalezas como las debilidades identificadas en la licenciatura. Con base en este análisis, propongo aspectos clave a considerar para la actualización del plan de estudios de la carrera. Además, subrayó la importancia de reconocer y valorar el empleo de la pedagogía en diferentes ámbitos, más allá de la percepción limitada que se tiene a menudo, relegándola únicamente a la educación inicial o preescolar.

CAPÍTULO I - EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

La educación es un pilar indispensable que fortalece a los individuos en cualquier ámbito donde se desarrollen éstos. “El vocablo educación proviene de las raíces exducere, educere, que significa fenómenos humanos como los siguientes: obtener lo mejor de alguien, desarrollar sabiduría interna, alimentar, criar” (Siliceo, 2005, p. 15). Por ello se puede afirmar que por medio de la educación el hombre se prepara individualmente y socialmente para afrontar los diversos retos o problemas que la vida presenta.

Para el presente trabajo es necesario definir el término educación como “el proceso humano-social a través del cual se incorpora al ser humano los valores y conocimientos de una sociedad dada” (Siliceo, 2005, p. 15), esta definición se establece para lo laboral, donde se les proporciona la formación a los/as trabajadores/as que permitirá actualizar, fortalecer, desarrollar los conocimientos y habilidades que apoyan para la realización de su trabajo y que no por ello debe quedar desligado del discurso educativo.

Ya lo expresaba Blake (2001) “educar es siempre una actividad transformadora, transmitir conocimientos, desarrollar habilidades, facilitar ciertas actitudes, es habilitar a las personas para promover cambios, en sí mismos y en su entorno” (p. 23).

1.1 Educación Formal y No Formal

Al analizar la evolución de los conceptos sobre los tipos o formas de educación, no se trata de poner en discusión la importancia de la educación escolarizada y la no escolarizada. En este apartado se pretende reconocer que en conjunto pueden potencializar la formación de las personas.

Desde que la educación formal es sistemáticamente evaluada, lleva a la obtención de títulos, es gradual, jerárquica y cronológica y además se lleva a cabo en escuelas o instituciones específicamente educativas. Dio lugar a que la educación no formal pueda abarcar programa de alfabetización de adultos, enseñanza básica a niños no escolarizados, competencias para la vida cotidiana, capacitación laboral o conocimientos generales.

A través de la estructura académica que caracteriza a la educación formal se puede asegurar un nivel educativo adecuado para el perfil requerido en un puesto, sin embargo, no otorga experiencia en las funciones específicas que requiere el campo laboral, esto se proporcionará al momento de ejecutar las funciones y se podrá mejorar a través de la capacitación en el trabajo.

Entonces, la capacitación genera aquello que propiamente la educación formal no puede identificar sino hasta que una persona se encuentra en un ámbito laboral con una misión y visión específica para su área de trabajo y que a través del desarrollo de diversas habilidades podrá ser beneficioso para su desempeño en su puesto de trabajo y es que

seamos honestos “ningún país ni desarrollado ni subdesarrollado puede soportar, en términos tradicionales, los costos de una educación permanente para todos” (Gore y Dunlap, 2006. p. 22).

Siendo así, a la educación no formal según Gore y Dunlap (2006) se puede definir como: “sistemática y organizada con el fin de facilitar distintos tipos de aprendizajes a grupos determinados y en eso se diferencia de la informal que es definida como la adquisición a lo largo de toda la vida, de conocimientos, actitudes y habilidades a través de las experiencias de la vida diaria y del contacto con el ambiente” (p. 24).

Por lo tanto, la educación no formal se puede impartir a través de cursos, talleres, diplomados, conferencias u otras variantes y permite adquirir conocimientos específicos. Es común que no otorgue títulos, pero sí certificaciones y/o constancias con valor curricular en el caso de las empresas o instituciones.

Será precisamente en la educación no formal donde nos detendremos para identificar los procesos de capacitación que se desarrollan dentro de las organizaciones y lo indispensable que resulta ser este tipo de educación para adultos como un medio para el desarrollo de los empleados con el fin de mantenerlos actualizados en los conocimientos y habilidades para su puesto de trabajo.

1.2 Educación de Adultos

La educación no debe plantearse sólo para una edad determinada, el reto de seguir aprendiendo es propio y debe durar toda la vida.

Debido a que esta capacitación se imparte en una organización laboral, es una opción educativa a la que pueden acceder adultos, siendo la capacitación una actividad complementaria que forma parte de la educación de adultos, como se establece en la Ley General de Educación (1993) que nos dice que “La educación para adultos está destinada a individuos de quince años o más que no hayan cursado o concluido la educación básica” (p.70).

La educación proporcionada a través de la capacitación, deberá prestar una debida importancia a la formación para el trabajo y en el trabajo, pero no se reducirá al trabajador en un insumo más de los procesos económicos.

Para lograr una formación para el trabajo y en el trabajo Monclus (1997) define la educación de los adultos como: “el empleo de todos los medios y modalidades de la formación de la personalidad, puestos o disposición de todos los adultos, sin distinción, independientemente del grado de enseñanza cursado” (p.21) y que mejor que hacer uso de la capacitación como una modalidad y un medio para lograr la formación del adulto que se encuentra laborando, pues la educación de adultos en el ámbito de la educación permanente supone tener en cuenta que ésta se da en una situación educativa, un

espacio y tiempo en el que el trabajador se debe identificar, para lograr significatividad de lo que está aprendiendo.

Dejemos de entender a la educación como mero adiestramiento, o como un proceso de alfabetización, es necesario ampliar el panorama y colocarlo como algo más complejo, como una parte que integra un proyecto global de educación permanente y a través de ella el adulto desarrolla aptitudes, conocimientos, competencias técnicas y profesionales que hacen evolucionar sus actitudes y comportamientos desde una perspectiva de enriquecimiento humano integral.

A principios de la década de 1970 el pedagogo Malcom Knowles (1998) trabajó e investigó sobre la educación de los adultos y sostenía que el adulto debe ser el principal participante en su aprendizaje y estar activo a través de la experiencia, distinto al aprendizaje de los niños.

La teoría del aprendizaje de los adultos surge con Malcom Knowles (1998) y está basada en seis principios:

1. La necesidad del saber. (Cuando el adulto desea aprender algo dirige todas sus energías a hacerlo. Para obtener los beneficios que ellos buscan o necesitan, identifican las ventajas que les aportará llevarlo a cabo y cuáles serán las desventajas si no lo realizan. Porqué, qué, cómo)
2. El concepto personal del alumno. (Los adultos tienen la necesidad de ser reconocidos por los demás y ser tratados como individuos capaces de encaminar

sus propias decisiones y de dirigir la vida acertadamente. Lo que realmente se busca es exponer las propias experiencias y que el instructor como valor añadido aporte soluciones. Autónomo, dirigido)

3. El papel que tiene la experiencia del alumno. (Poseer tanta experiencia tiene efectos negativos. La experiencia acumulada ha llevado a los adultos a desarrollar hábitos y actitudes que provocan que cierren la mente a nuevas ideas, percepciones frescas y caminos alternativos para pensar. Recursos y Modelos Mentales)
4. La buena disposición para aprender. (Los adultos llegan a estar preparados para aprender las cosas que ellos necesitan conocer o saber y son capaces de hacerlo siguiendo el orden de lo que es más efectivo con sus situaciones en la vida real. El formador debe de saber ajustar las experiencias de aprendizaje con las tareas que se van a desarrollar. Relacionado con la vida)
5. La orientación al aprendizaje. (Los adultos orientan el aprendizaje hacia su vida, es decir, a las tareas y los problemas que se encuentran en el día a día de su trabajo, e incluso en situaciones personales. Adquieren conocimientos, habilidades y destrezas de forma más efectiva si son presentados en el contexto de aplicación de la situación en la cual se encuentran en esos momentos. Centrado en problemas. Contextual)
6. La motivación (Los adultos aprenden por motivaciones externas e internas; las externas pueden ser: cambios de trabajo, promociones, aumentos de sueldo, etc.

Las motivaciones internas son más potentes que las externas, como ejemplo, el deseo de incrementar la satisfacción en el puesto de trabajo, la propia autoestima, calidad de vida, etc. Valor intrínseco y beneficio personal)

Otro principio desarrollado que se me ha hecho relevante agregar es el de Fainholc (1999) “Conocimiento útil. El adulto requiere respuestas que se relacionen directamente con su vida; las probabilidades residen en que él las adapte a las experiencias vitales que le permitan hacer nuevas consideraciones. Si considera que de las actividades en la educación del adulto puede obtener conocimientos aplicables, participará de ellas. De lo contrario desistirá”

El aprendizaje del adulto, según Knowles (1998) “se define como el proceso por el que los adultos obtienen conocimientos y destrezas, definidos por cuatro etapas del proceso de planeación del aprendizaje de adultos” (pp. 135-136)

1. Necesitar: Determinar qué aprendizaje se necesita para alcanzar las metas. Los adultos tienen el control y determinarán por completo las necesidades de aprendizaje que requieren para alcanzar sus metas personales.
2. Crear: Crear una estrategia y recursos para alcanzar las metas del aprendizaje. Los adultos aprenderán dónde está la meta y cómo llegar a ella.

3. Implantar: Implantar la estrategia del aprendizaje y utilizar los recursos del aprendizaje. Poner en marcha un aprendizaje que conduzca a decisiones, el alcanzar las metas.
4. Evaluar: Evaluar la consecución de la meta de aprendizaje y el proceso seguido para alcanzarla.

Estructurar y alinear los programas de capacitación con base en estos principios ayudará a lograr resultados en los participantes y además, durante el evento de capacitación se mantendrán motivados. Recordemos la referencia de Grados (2001): “el adulto está motivado para participar en una actividad organizada de aprendizaje, si advierte que eso lo ayudará a resolver un problema personal, social o profesional” (p.66) en la medida que se produzca un cambio real de conducta se puede hacer referencia a un aprendizaje.

1.3 Capacitación, entrenamiento y adiestramiento

La capacitación comienza a considerarse por las grandes industrias, en el momento que surge la necesidad de especializar a su personal. Pero los primeros conceptos de capacitación están muy relacionados con el entrenamiento y el adiestramiento. Para evitar cualquier confusión, es necesario la diferenciación de éstos y de esta manera se tendrá más claro: ¿qué es la capacitación y cuál es su finalidad?

Reyes, (2003, p. 103) define al entrenamiento como “toda clase de enseñanza que se da con fines de preparar a trabajadores y empleados, convirtiendo sus aptitudes innatas en capacidades para su puesto u oficio”.

Aunque a simple vista parece que se habla de capacitación, realmente existe una diferencia considerable. El entrenamiento, te lleva a practicar para un puesto concreto, determinante y donde solo vas a adquirir una destreza en específico. Es ahí donde radica la diferencia con la capacitación y el adiestramiento.

Es así, que el entrenamiento deberá entenderse como una parte del proceso de capacitación, el cual comprende únicamente el desarrollo de ciertas habilidades prácticas dentro de un trabajo.

Por otra parte, el adiestramiento se entenderá como “la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo” (Mendoza, 1998, p.25). Al igual que el entrenamiento, el adiestramiento también busca guiar o perfeccionar un conocimiento o habilidad que el sujeto ya tiene y eso permite que sea más fácil, preciso y rápido en el desarrollo de su trabajo, por medio de la enseñanza práctica y sistemática.

Por lo tanto, el adiestramiento y el entrenamiento tienden a usarse más en casos prácticos, ya que con ellos se busca lograr en los empleados el desarrollo de habilidades y destrezas en un puesto concreto, por ejemplo: aplica para aquellas personas de las fábricas que manejan grandes maquinarias.

1.4 Capacitación laboral

La capacitación se debe ver como una herramienta para lograr que las personas sean más eficientes al momento de realizar sus tareas, sin embargo, la definición que predomina entre algunos miembros de la sociedad y de los empresarios es que se trata de “la acción y efecto de convertir a un sujeto en apto o habilitarlo para una actividad, que le permita al trabajador elevar el nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo por el patrón y el sindicato, o sus trabajadores y aprobados por la STPS” (Secretaría del Trabajo y Previsión Social, 2001, p. 101).

Es decir, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la encamina al trabajo técnico y para Siliceo la capacitación tiene un significado similar, nos dice que la capacitación “Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todos los aspectos técnicos del trabajo. En esta idea la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante” (2000, p. 17).

Aunque dicha definición señala el adiestramiento, comparte la visión de que la capacitación sólo sirve para proporcionar los elementos técnicos que el trabajador necesita para ser más productivo y así lograr más ganancias. Sin embargo, la capacitación proporciona un aspecto intelectual que se necesita para la formación del trabajador.

La capacitación debe verse con una visión más amplia en donde se considere que es la “preparación para adquirir o mejorar los conocimientos y las aptitudes que la formación profesional no ha proporcionado” (Ander, 1999. p. 179).

Hasta entonces estaremos haciendo posible otras realidades, donde la capacitación dentro de la pedagogía según Sikila se definiría como “un proceso educativo a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento sistemático por medio del cual el personal obtiene aptitudes y conocimientos teórico-técnicos”, es decir, ver a la capacitación más allá del mero adiestramiento o entrenamiento, considerándola un medio para dar al trabajador la preparación teórica que requiere para su formación laboral y por tanto personal.

Y podemos encontrar visiones bastantes amplias de lo que conocemos como capacitación y la perspectiva que cada uno tiene de la misma, pero la capacitación laboral vista desde lo educativo debe entenderse como: el proceso educativo que lleva a las personas un acervo cultural, intelectual, aptitudes y conocimientos necesarios para que los individuos inmersos en el campo laboral, puedan desenvolverse como personas integrales tanto en el trabajo como en su vida cotidiana.

1.4.1 El Rol del Pedagogo

Ahora que ha quedado más claro que la capacitación no solo se limita a cosas técnicas y proporciona un aspecto intelectual; desde la pedagogía, la capacitación debe verse como una opción más amplia en la que se puede ayudar a los trabajadores de una

empresa a superarse tanto de forma profesional como personal, a través de un proceso educativo en el que se ve el aprendizaje como un momento de entender y apropiarse la acción.

Dando de esta manera la importancia a la capacitación laboral como un proceso educativo donde los profesionales de la educación debemos estar inmersos para aportar en el cambio de la visión que se tiene de la capacitación y ampliar de esta manera, nuestro campo laboral y de acción para apoyar al desarrollo personal de los empleados de las distintas instituciones. La capacitación es un acto intencionado que proporciona los medios para hacer posible el aprendizaje.

Uno de los retos que tenemos los pedagogos es lograr que se dé una vinculación entre el sistema educativo y el laboral, no para producir mano de obra barata y calificada, sino como miembros de una sociedad que busca nuevas alternativas para seguir educando a los sujetos de forma integral, lo que les permitirá estar preparados para los nuevos desafíos que el mundo globalizado demanda.

Los pedagogos debemos luchar porque la educación vaya más allá de los ambientes escolares y por dejar de ser considerada como algo que solo sucede cuando uno es joven; hay que entender que mucho de lo que se aprende, se aprende haciendo, que es justo lo que sucede en la oficina, donde se pueden aprender muchas cosas, a través de un proceso que nos educa y nos proporciona la formación que permite el desarrollo integral en el sujeto y que se llama capacitación y que es donde se comprueba que mucho de lo que se aprende, se aprende haciendo.

El pedagogo debe romper barreras, para poder dejar atrás la falsa idea de que los trabajadores de una empresa reciben capacitación solo para hacer de ellos sujetos mecanicistas, incapaces de superarse. Ésto permitirá la redefinición del rol de la capacitación, donde el pedagogo se debe ver desarrollando nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje fuera del aula y puedan trasladarse a los lugares de trabajo.

Mikloss (2003) sostiene que es necesaria la “transformación de una educación centrada en la enseñanza de conocimientos, por una educación basada en el aprendizaje y la adquisición de competencias. Lo que implica, de manera clara, una educación significativa, relevante, trascendente y generadora de competencias para la transformación de la realidad” (p. XI).

La pedagogía dentro de la institución se debe ocupar de formar personas con base en las necesidades de la empresa y por educar las capacidades humanas, integrando la orientación técnica y ética.

Dentro de éstos espacios, la pedagogía busca continuar y desarrollar el proceso formativo de la persona en el entorno laboral para actualizar las competencias humanas: conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes, que son las que permitirán desempeñar un puesto de trabajo actual o futuro. Con ésto se busca la mejora personal y profesional, además de propiciar el cambio y dar continuidad a la institución.

1.4.2 Enfoque por competencias

Como respuesta al constante cambio en los mercados se desarrollaron los modelos de gestión por competencias, las ventajas competitivas reales para las

instituciones radican en lo que se puede obtener de las aportaciones, resultados, valores, actitudes y comportamiento de su personal “la formación basada en competencias constituye una propuesta que parte del aprendizaje significativo y se orienta a la formación humana integral como condición esencial de todo proyecto pedagógico” (Tobón, 2005, p. 19).

En la década de los años 70’s y 80’s las competencias hicieron su presencia en la educación, ésto gracias a factores externos como: la competencia empresarial, la globalización y la internacionalización de la economía.

Es así que en los últimos años se encuentra lo que podría denominarse el enfoque de competencias en la educación, ya que desde diversos sectores se impulsa el empleo de este concepto primero en el ámbito de la formación laboral del técnico medio. Tal fue la mirada economicista, que el Banco Mundial (1992) planteó la necesidad de que las instituciones educativas formarán el capital humano que requería el mercado local y global.

Al término competencia no es fácil asignarle una conceptualización, sin embargo, Díaz Barriga (2006) reconoce que ésta se forma por “la combinación de tres elementos: a) una información, b) el desarrollo de una habilidad y, c) puestos en acción en una situación inédita” (p.20). Al combinar estos tres aspectos observamos una competencia, pues toda competencia requiere del dominio de una información específica, al mismo tiempo que

reclama el desarrollo de una habilidad o mejor dicho una serie de habilidades derivadas de los procesos de información.

Aunque las competencias cuentan con aspectos, es difícil denominarlas porque repiten planteamiento de otras posiciones, aun así, Díaz Barriga (2006, p.22) considera importante establecer una primera clasificación y ordenamiento de las mismas:

- Genéricas: Las competencias genéricas se enfocan en la vida social y personal, son aquellas cuya formación permitirá el mejor desempeño ciudadano y se ubican en la educación básica, donde deberá iniciar en dos tipos de competencias: genéricas para la vida social y personal, y genéricas académicas.
- Desde el currículo: Esta competencia se dimensiona en: disciplinares y transversales.

La competencia disciplinaria, también es conocida como aprendizaje de conceptos o aprendizaje de procedimientos y responde a la necesidad de desarrollar un pensamiento matemático, sociológico, histórico o científico.

En cuanto a las llamadas competencias transversales es aquella más vinculada al ámbito de desarrollar conocimientos y habilidades para lo profesional.

- Las competencias profesionales se pueden clasificar por:

Formación profesional (complejas o profesionales, derivadas o sub-competencias o competencias genéricas y dependen de los conocimientos aprendidos)

Desempeño profesional (en básica, inicial o avanzada, todo dependerá de la temporalidad en su proceso de formación).

Otra autora que habla de las clasificaciones de las competencias, es Vargas (1999, pp. 46-53) y consiste en dividir las de la siguiente manera:

- Competencias básicas: Son aquellas que son fundamentales para vivir en sociedad y desenvolverse en cualquier ámbito laboral.
- Competencias genéricas: Se entienden como aquellas que son comunes a varias ocupaciones o profesiones.
- Competencias específicas: Estas competencias deben tener un alto grado de especialización ya que son propias de una determinada ocupación o profesión.

Al comenzar a posibilitar mecanismos para orientar la calidad de los procesos de gestión de talento humano y del aprendizaje, se empezaron a introducir con fuerza en las empresas y en la educación las competencias. Las competencias se vinculan con el enfoque de la capacitación, donde la responsabilidad por la formación pasa para el desarrollo económico y pueden ser mejoradas con programas.

En la institución que se fundamenta en este trabajo principalmente se ha retomado las competencias por desempeño profesional y para llevar a cabo un proceso de capacitación en competencias, se debe establecer:

- Normas de desempeño
- Necesidades de capacitación identificadas
- Ofrecer modalidades
- Determinar las situaciones y circunstancias en las que se espera funcione el personal competente

CAPÍTULO II - NORMATIVIDAD DE CAPACITACIÓN

La mayoría de las empresas se ven obligadas a dar cursos de capacitación a su personal, ya que ésta es de gran importancia para obtener recursos humanos mejor preparados, con conocimiento teóricos y prácticos que le permitan ser sujetos integrales con capacidad de responder a las exigencias laborales e intelectuales que la globalización demanda.

2.1 Marco Legal de la capacitación y sus antecedentes

Actualmente, los procesos de capacitación se encuentran regulados por el Gobierno de México, quien determinar los lineamientos normativos de la capacitación principalmente en dos documentos:

- Ley Federal del Trabajo
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

2.1.1 Ley Federal del Trabajo

A partir de principios de la década de los 70's se promulgó la Nueva Ley Federal del Trabajo.

Durante ese mismo año, el 28 de abril se reforma la Ley Federal del Trabajo de 1970, destacando la modificación al artículo 538 para la creación de un órgano desconcentrado dependiente de la Secretaría, al cual se le denominó Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (Gaceta Oficial, 2015, p.9.) que tenía como objetivo principal supervisar el cumplimiento de las obligaciones patronales.

También en la reformación se agregó el Capítulo III bis del título IV, en el cual se manifiesta la capacitación y adiestramiento de los trabajadores.

2.1.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Para finales de los 70's, exactamente el 9 de enero de 1978 se modifica el artículo 123° Constitucional en sus fracciones XII, XIII y XXXI, del Apartado "A", para establecer que es obligación de los patrones proporcionar a sus trabajadores capacitación, adiestramiento y seguridad e higiene en los centros de trabajo (Gaceta Oficial, 2015. p.3).

2.1.3 Ley General de la Educación

Cabe hacer mención que en el artículo 46° de la Ley General de la Educación se indica que se deberá implementar un programa de capacitación y evaluación para certificar a egresados de bachillerato, profesional técnico bachiller o sus equivalentes, que no hayan ingresado a educación superior, con la finalidad de proporcionar herramientas que les permitan integrarse al ámbito laboral.

Esto con la finalidad de tener una formación para el trabajo, donde el sujeto adquiera conocimiento, habilidades o destrezas, que le permitan desarrollar una actividad productiva demandada en el mercado, mediante una ocupación o algún oficio.

En el periodo de 1995-2000, cuando el presidente Ernesto Zedillo establece el Plan Nacional de Desarrollo redacta que en dicho Plan proponen diversas estrategias a fin de sentar bases firmes para superar los desequilibrios entre los grupos sociales y entre los sectores productivos. Asimismo, se propone superar los contrastes entre las

oportunidades individuales de capacitación, empleo e ingreso, y ampliar sustancialmente la dotación de servicios de calidad, que son la base de una vida digna y de un bienestar productivo.

Para ello crea el Programa de empleo, capacitación y defensa de los derechos laborales donde se señala que en materia de capacitación permanece un impulso insuficiente de una cultura que se promueva con mayor amplitud en los centros de trabajo y fomente un vínculo entre estos y el sistema educativo.

Esto implica mayores esfuerzos para promocionar y difundir todas esas ventajas que trae consigo la capacitación, así como una participación más amplia de los sectores productivos para lograr la solvencia de una cultura de fabricación y calidad entre trabajadores y empresarios.

Dichas acciones van encaminadas a que se mejore la capacitación en los centros de trabajo para procurar ampliar las oportunidades de desarrollo personal y profesional de los trabajadores y contribuir al crecimiento de la producción y competitividad de la empresa.

Todo esto tendrá dos efectos en el mercado laboral:

1. Facilitar la movilidad y la capacitación continua de los trabajadores
2. Mejorar la vinculación entre la oferta de capacitación y los requerimientos de las empresas

Es así que el programa tiene como objetivos específicos:

- Consolidar acciones indispensables para lograr un vínculo mayor entre los agentes que participan en el mercado laboral
- Aumentar la cobertura y la calidad de la oferta de capacitación para los trabajadores
- Impulsar una cultura que propicie el desarrollo, por parte de las empresas, de mejores niveles de capacitación y productividad (DOF, 1997).

Implementar la capacitación laboral como un crecimiento personal pero principalmente empresarial es algo que se ha dado de manera paulatina y que si bien se ha sabido manejar aún faltan muchos aspectos que mejorar.

Por ello y para legalizar la capacitación laboral la Secretaría de Educación Pública y el Banco Mundial desarrollaron documentos para las diferentes instituciones en las que se implementa la capacitación.

Para 1994 desarrollan el documento: Proyecto para el Desarrollo e Implantación del Sistema Nacional de Capacitación para el Trabajo (SNCT) donde se intenta trabajar lo siguiente:

- a. Certificar la adquisición de competencias por medio de dicho organismo
- b. Reestructurar orgánica y curricularmente el sistema actual de capacitación, integrando institución públicas y privadas a partir del nuevo enfoque curricular de competencias

c. Incorporar al SNCT un elemento de información, planeación e investigación de necesidades de capacitación y empleo, así como de evaluación de resultados.

d. Desarrollar un programa de estímulos a la capacitación que atienda a los trabajadores y empresas

e. Establecer un Sistema Nacional de Acreditación de Conocimientos basados en la flexibilidad administrativa que permita transitar por el Sistema Educativo Nacional (Barron, 2000, p. 36).

Con dicho proyecto se busca tomar más importancia a poder respaldar el saber hacer. Es a partir de dicho proyecto que se concentran en la creación de esquemas de integración, así como la certificación del conocimiento y las competencias laborales.

El Sistema Nacional de Capacitación otorgó apoyo para el sector privado que generó centros de capacitación que beneficiaron sus respectivas actividades productivas.

Entre estos están:

- Instituto de Capacitación de la Industria de Construcción
- Instituto de Capacitación Automotriz
- Instituto de Capacitación Textil

Pero esto no solo es para el sector privado, también el público ha gozado de beneficios. Algunas instituciones gubernamentales necesitan capacitar a sus empleados y para ello el mismo gobierno destina cierta cantidad del presupuesto a dicho fin.

Actualmente en nuestro país, a través de la Ley Federal del Trabajo se obliga a capacitar ya que dicho documento es el encargado de regular los aspectos más importantes del marco legal de la capacitación, dando a conocer los propósitos, los derechos y las obligaciones de los y las trabajadoras. También se incluye:

- Comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento
- Planes y programas
- Sanciones

En el espacio donde se llevó a cabo dicha investigación se cumple, dado que se hacen certificaciones de manera periódica, en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal se establece las facultades de las secretarías de Gobernación, Hacienda y Crédito Público, Desarrollo Social y de la Función Pública en lo correspondiente a la coordinación con las entidades federativas (Art. 27, fracción XIV, 31, 32 y 37). El Artículo 40 determina los pormenores en materia de capacitación, adiestramiento y funcionamiento del Servicio Nacional de Empleo.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos		
Tema	Artículo	Contenido
Cualquier empresa está obligada a capacitar o adiestrar	<i>Artículo 123°</i> Título Sexto Del Trabajo y de la Previsión Social	Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

Ley Federal del Trabajo		
Tema	Artículo	Contenido
Qué debemos entender por trabajo digno	<i>Artículo 2°</i>	Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales. Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.
Cómo debe ser un ambiente laboral	<i>Artículo 3°</i>	Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones.

Ley Federal del Trabajo		
Tema	Artículo	Contenido
Definición de relación de trabajo.	<i>Artículo 39-B.</i>	Se entiende por relación de trabajo para capacitación inicial, aquella por virtud de la cual un trabajador se obliga a prestar sus servicios subordinados, bajo la dirección y mando del patrón, con el fin de que adquiera los conocimientos o habilidades necesarios para la actividad para la que vaya a ser contratado. La vigencia de la relación de trabajo a que se refiere el párrafo anterior, tendrá una duración máxima de tres meses o en su caso, hasta de seis meses sólo cuando se trate de trabajadores para puestos de dirección, gerenciales y demás personas que ejerzan funciones de dirección o administración en la empresa o establecimiento de carácter general o para desempeñar labores que requieran conocimientos profesionales especializados. Durante ese tiempo el trabajador disfrutará del salario, la garantía de la seguridad social y de las prestaciones de la categoría o puesto que desempeñe. Al término de la capacitación inicial, de no acreditar competencia el trabajador, a juicio del patrón, tomando en cuenta la opinión de la Comisión Mixta de Productividad, Capacitación y Adiestramiento en los términos de esta Ley, así como a la naturaleza de la categoría o puesto, se dará por terminada la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón.
Obligaciones de los patrones	<i>Artículo 153-A</i>	Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores. Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, así como los programas para elevar la productividad de la empresa, podrán formularse respecto de cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada. La capacitación o adiestramiento a que se refiere este artículo y demás relativos, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Ley Federal del Trabajo		
Tema	Artículo	Contenido
Finalidad de la capacitación	<i>Artículo 153-B</i>	La capacitación tendrá por objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación. Podrá formar parte de los programas de capacitación el apoyo que el patrón preste a los trabajadores para iniciar, continuar o completar ciclos escolares de los niveles básicos, medio o superior.
Finalidad del adiestramiento	<i>Artículo 153-C</i>	El adiestramiento tendrá por objeto: I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas; II. Hacer del conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo; III. Incrementar la productividad; y IV. En general mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores.
Obligaciones del trabajador	<i>Artículo 153-D</i>	Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a: I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento; II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud o de competencia laboral que sean requeridos.

Ley General de Educación		
Tema	Artículo	Contenido
Educación dual con formación en escuela y empresa.	Artículo 45	Los niveles de bachillerato, profesional técnico bachiller y los demás equivalentes a éste, se ofrecen a quienes han concluido estudios de educación básica. Las autoridades educativas podrán ofrecer, entre otros, los siguientes servicios educativos: I. Bachillerato General; II. Bachillerato Tecnológico; III. Bachillerato Intercultural; IV. Bachillerato Artístico; V. Profesional técnico bachiller; VI. Telebachillerato comunitario; VII. Educación media superior a distancia, y VIII. Tecnólogo. <i>Estos servicios se podrán impartir en las modalidades y opciones educativas señaladas en la presente Ley, como la educación dual con formación en escuela y empresa.</i> La modalidad no escolarizada estará integrada, entre otros servicios, por el Servicio Nacional de Bachillerato en Línea y aquellos que operen con base en la certificación por evaluaciones parciales. La Secretaría determinará los demás servicios con los que se preste este tipo educativo.
La importancia de la formación para el trabajo	Artículo 46	Las autoridades educativas, en el ámbito de sus competencias, establecerán, de manera progresiva, políticas para garantizar la inclusión, permanencia y continuidad en este tipo educativo, poniendo énfasis en los jóvenes, a través de medidas tendientes a fomentar oportunidades de acceso para las personas que así lo decidan, puedan ingresar a este tipo educativo, así como disminuir la deserción y abandono escolar, como puede ser el establecimiento de apoyos económicos. De igual forma, implementarán un programa de capacitación y evaluación para la certificación que otorga la instancia competente, para egresados de bachillerato, profesional técnico bachiller o sus equivalentes, que no hayan ingresado a educación superior, con la finalidad de proporcionar herramientas que les permitan integrarse al ámbito laboral.

Ley General de Educación		
Tema	Artículo	Contenido
Formación para el trabajo	<i>Artículo 83</i>	<p>La formación para el trabajo deberá estar enfocada en la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que permitan a la persona desempeñar una actividad productiva, mediante alguna ocupación o algún oficio calificado. Se realizará poniendo especial atención a las personas con discapacidad con el fin de desarrollar capacidades para su inclusión laboral. La Secretaría, establecerá un régimen de certificación referido a la formación para el trabajo en los términos de este artículo, aplicable en toda la República, conforme al cual sea posible ir acreditando conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades -intermedios o terminales- de manera parcial y acumulativa, independientemente de la forma en que hayan sido adquiridos. La Secretaría, conjuntamente con las demás autoridades federales competentes, determinará los lineamientos generales aplicables en toda la República para la definición de aquellos conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes susceptibles de certificación, así como de los procedimientos de evaluación correspondientes, sin perjuicio de las demás disposiciones que emitan las autoridades locales en atención a requerimientos específicos. Los certificados serán otorgados por las instituciones públicas y los particulares señalados en estos lineamientos, en cuya determinación, así como en la decisión sobre los servicios de formación para el trabajo que sean ofrecidos, las autoridades competentes establecerán procedimientos que permitan considerar las necesidades, propuestas y opiniones de los diversos sectores productivos, a nivel nacional, estatal o municipal. Podrán celebrarse convenios para que la formación para el trabajo se imparta por las autoridades locales, los ayuntamientos, las instituciones privadas, las organizaciones sindicales, los patrones y demás particulares. La formación para el trabajo que se imparta en términos del presente artículo será adicional y complementaria a la capacitación prevista en la fracción XIII del Apartado A del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p>

2.1.4 C5 CDMX

Es fundamental reconocer que toda capacitación requiere de un marco normativo que guíe y regule los procesos de formación. En el Caso del C5 CDMX, se ha establecido y desarrollado un marco normativo propio. Este marco normativo brinda las directrices necesarias para garantizar la efectividad y calidad de la capacitación ofrecida a su personal. Al contar con un conjunto de normas y lineamientos específicos, el C5 CDMX asegura que sus programas de formación se ajusten a estándares claros, promoviendo así un desarrollo profesional consistente y alineado con los objetivos y requerimientos institucionales.

2.1.4.1 Coordinación Ejecutiva de Administración e implementación

Dentro de la estructura organizativa del C5 CDMX, la Coordinación Ejecutiva de Administración e Implementación desempeña un papel fundamental. Esta coordinación cuenta con un marco normativo robusto y completo, conformado por diversas normas y regulaciones. Entre los elementos que conforman este marco normativo se encuentran:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Art. 3 y 11
Art. 122 y 123, apartado B fracciones VII y VIII
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado
- Ley General de Educación

- Ley de Educación de la Ciudad de México
- Ley Federal de Derechos
- Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas
- Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México
- Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México
- Lineamientos para el funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación en las Dependencias, en los Órganos Desconcentrados y en los Órganos Político Administrativo, de la Administración Pública del Distrito Federal

Estas normas son fundamentales para garantizar una gestión eficiente, transparente y coherente de los recursos y procesos dentro del C5 CDMX. Mediante la implementación y el cumplimiento de este marco normativo se promueve la excelencia en la ejecución de funciones y contribuye a la eficacia global de la organización.

2.1.4.2 Coordinación de Operaciones

Aunque el C5 CDMX cuenta con un departamento de capacitación que busca fortalecer las habilidades y conocimientos de su persona. Se identificó que dicho departamento tenía un conocimiento limitado sobre la forma de preparar a los operadores

y operadoras de llamadas de emergencia de manera eficiente. Ante esta situación, se planteó la necesidad de llevar a cabo la capacitación en la Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima (DCLEDA), donde se cuenta con una amplia experiencia en la materia.

Dentro de la estructura organizativa del C5 CDMX, la Coordinación de Operaciones desempeña un rol crucial en la gestión eficiente de las llamadas de emergencia y denuncia anónima. Un componente destacado en esta estructura es la DCLEDA, la cual cuenta con una Subdirección de Calidad y Seguimiento del Servicio. Esta subdirección despliega un valioso proceso de retroalimentación hacia los operadores y operadoras encargadas de atender las llamadas de emergencia. Este espacio se ha revelado como el escenario ideal para generar y diseñar estrategias de enseñanza y mejora continua. A través de esta estructura organizativa, se promueve la excelencia en la atención de las llamadas de emergencia, garantizando así un servicio de calidad a los ciudadanos en situaciones críticas.

En este contexto, se presentó una valiosa oportunidad para poner en práctica y compartir mi formación profesional como pedagoga, la cual se fundamenta en mi vasta experiencia laboral atendiendo llamadas de emergencia a lo largo de varios años. Mi objetivo fue brindar una capacitación integral y efectiva a los operadores y operadoras, asegurando así un mejor desempeño en su labor y una atención de calidad a los ciudadanos en situaciones de emergencia.

CAPÍTULO III - EL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, CÓMPUTO Y COMUNICACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO (C5 CDMX)

El presente trabajo tiene como contexto organizacional el C5 CDMX (Centro de Control, Comando, Cómputo, Comunicación y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México), institución donde colaboré.

Considero importante indicar su misión, visión y objetivos institucionales, ya que el proceso de capacitación se encuentra ligado al proyecto institucional, bajo un esquema de alineación cultural con procesos y objetivos definidos.

3.1 Ciudad Segura

Antes de concentrar todas las dependencias que se dedican a atender emergencias y reportes urbanos, todo se trabajaba desde un Puesto de Mando con radio frecuencias y lo conformaban sólo policías. Toda la tecnología instalada en el proyecto “Ciudad Segura” y personal de distintas instituciones, no se habían concentrado antes en un solo espacio.

Desde el inicio, este proyecto fue nombrado Proyecto Bicentenario “Ciudad Segura” y se trató de la videovigilancia a través de las altas tecnologías instrumentadas por el Gobierno del Distrito Federal por iniciativa del Jefe de Gobierno, Marcelo Ebrad Casaubón.

El programa Ciudad Segura, consideró la operación de más de 8 mil cámaras que permiten mejorar la reacción de las autoridades ante emergencias, situaciones de crisis

y comisión de ilícitos, acortando el tiempo de respuesta a 5 minutos desde el momento que la autoridad tome conocimiento del evento.

El objetivo de dicho programa, es mejorar el nivel de vigilancia de la policía para convertir, en ese entonces, el Distrito Federal, en una de las ciudades más seguras del mundo.

Algunas ciudades como:

- Jerusalén, en Israel
- Londres y Liverpool, en el Reino Unido
- París, en Francia; Baltimore
- Chicago, en Estado Unidos;
- Medellín y Bogotá en Colombia

Se apoyaron en este tipo de tecnología para disminuir la incidencia delictiva.

3.2 CAEPCCM (Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México)

Las cámaras de Ciudad Segura, se instalaron en calles de todas las alcaldías de la Ciudad de México, en las instalaciones del Metro, Metrobús, Trolebús, autobuses, RTP, etc., al espacio donde se monitorean las cámaras, se dirigen y coordinan las acciones operativas del programa *Ciudad Segura*, se le nombró CAEPCCM y se puso en marcha el 22 de junio de 2009. Se concentró en un solo espacio todos los servicios con la finalidad de poder garantizar la seguridad de todos/as los/as ciudadanos/as, ya que todas las

imágenes obtenidas con las cámaras, constituyen una evidencia en los procedimientos ministeriales y judiciales.

Es así, que a partir del año siguiente comenzó a operar el programa Ciudad Segura solo a través de las cámaras de videovigilancia, que permite mejorar la reacción de las autoridades ante emergencias, situaciones de crisis y comisión de ilícitos.

3.2.1 Misión

Este programa en materia de seguridad urbana se crea con la misión de “Garantizar un sistema de información integral para la toma de decisiones en materia de vialidad, seguridad pública, medio ambiente, protección civil, servicios a la comunidad y urgencias médicas [...] mediante un centro integral de video monitoreo para atender las necesidades de seguridad y emergencia en la Ciudad de México” (Manual Administrativo, 2015:21).

3.2.2 Visión

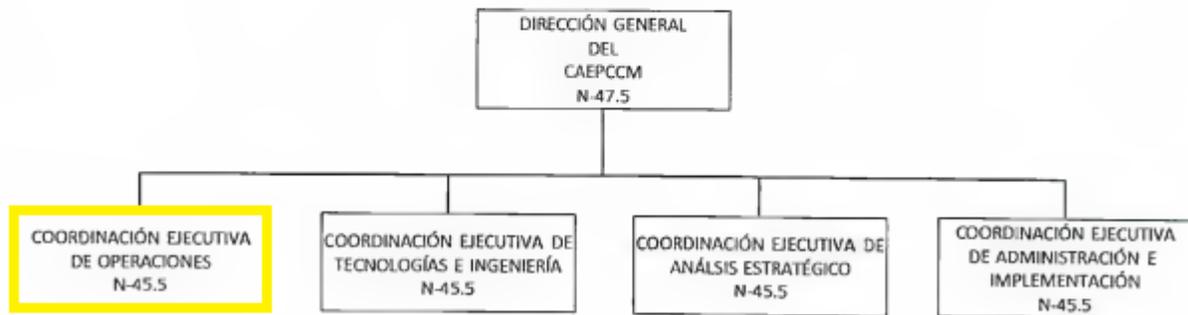
En el Manual Administrativo del CAEPCCM determinan como visión ser un “[...]referente en materia de Seguridad Pública y Protección Civil, no solo en el Distrito Federal, sino en todo México, mediante el desarrollo e implementación de una nueva cultura de participación ciudadana en estas materias. (2015:21).

3.2.3 Objetivos Institucionales

Los objetivos institucionales que se establecen en el Manual Administrativo del CAEPCCM buscan determinar acciones para alcanzar lo siguiente:

- Capacitación de información integral para la toma de decisiones en materia de vialidad y seguridad pública mediante un centro integral de video monitoreo o cualquier equipo de telecomunicación
- Administrar y operar el Servicio Atención de Llamadas de Emergencia 066 y el Servicio de Denuncia Anónima 089

VI. ORGANIGRAMA DE LA ESTRUCTURA BÁSICA



3.3 C4i4 (Centro de Control, Comando, Comunicación, Cómputo, Inteligencia, Información e Integración)

Desde el 2009, el programa Ciudad Segura operaba sólo a través de las cámaras de videovigilancia y desde abril del 2011 el CAEPCCM comenzó a administrar y operar los Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia del ahora extinto 066 y Denuncia Anónima 089 (C5 CDMX, 2012), hasta este momento se le nombra C4i4.

El C4i4 cuenta con la Coordinación Ejecutiva de Administración e Implementación, misma que rige sus capacitaciones

Sin embargo, fue hasta el 22 enero del 2012 cuando se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Aviso por el cual se da a conocer el Manual Administrativo con la Organización de la Dirección General del Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México (2012) donde se incluía la Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima (DCLEDA) espacio donde tuve la oportunidad de diseñar, aplicar y evaluar mi capacitación.

3.4 DCLEDA (Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima)

En el ámbito de la Coordinación de Operaciones la DCLEDA se ha convertido en un entorno seguro y propicio para el diseño de capacitaciones, aprovechando el conocimiento y experiencia adquirida en la atención y registro de llamadas. Este espacio

se ha utilizado como base para desarrollar programas de formación centrados en las habilidades necesarias para atender de manera efectiva las llamadas de emergencia y redactar de manera precisa y concisa los correspondientes folios informativos.

En la DCLEDA se encuentra la Subdirección de Calidad y Seguimiento del Servicio, la cual desempeña un papel fundamental. Este espacio se convierte en el entorno propicio para el diseño, aplicación y evaluación de la capacitación destinada a las personas encargadas de atender las llamadas de emergencia. Mediante este enfoque, se busca asegurar la mejora continua de las habilidades y conocimientos de los operadores y operadores, con el objetivo último de brindar un servicio eficiente y de calidad en situaciones de emergencia.

3.5 C5 (Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México)

Para fortalecer y crecer los servicios que proporciona el C4i4, así como su nivel de calidad en la atención ciudadana el 23 de diciembre 2015 el Gobierno de la Ciudad de México decretó la unión de LOCATEL al CAEPCCM para conformar el C5 (Gaceta Oficial Distrito Federal, 2015).

Al C4i4 se le suma el “Contacto Ciudadano” que sería la 5ta “C”, es así que se forma el tan ya conocido C5 CDMX (Centro de Control, Comando, Cómputo, Comunicación y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México).

El C5 ofrecía los servicios de:

- Videomonitoreo
- Servicio de Atención de llamadas de emergencia
- Denuncia Anónima 089
- Secretaría de Seguridad Pública
- Protección Civil
- Cruz Roja Mexicana
- ERUM (Escuadrón de Rescate y Emergencias Médicas)
- PGJDF (Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal)
- LOCATEL 55 5658 1111

Este Centro es un órgano desconcentrado que se encarga de captar información integral para la toma de decisiones en materia de seguridad pública, urgencias médicas, medio ambiente, protección civil, movilidad y servicios a la comunidad en la capital del país a través del video monitoreo, de la captación de llamadas telefónicas y aplicaciones informáticas de inteligencia, enfocadas a mejorar la calidad de vida de las y los capitalinos.

La misión de éste, es una tarea bastante difícil y más aún notar los resultados en una ciudad tan grande donde:

- Los índices delictivos son altos

- La pobreza se hace latente día con día
- La corrupción hace deficiente el sistema

A partir del 9 de enero del 2017, la Línea de Emergencia 066 evoluciona y entra en funcionamiento el 9-1-1 como único para atención de emergencias en la CDMX; no obstante, el número 0-6-6 quedará activo para complementarlo hasta que el proceso de transición sea efectivo respecto al nuevo número (Gobierno de la Ciudad de México, 2018).

El 9-1-1 es un número gratuito de atención de emergencias de seguridad, protección civil, servicios de salud, así como cuerpo de bomberos. Funciona como un enlace para atender todas las emergencias y beneficiar la seguridad y protección en la Ciudad de México.

Para diciembre del año 2018, la nueva administración le apostó a la falta de estrategia digital ya que las acciones digitales, de conexión y servicios tecnológicos se realizaban por separado. Sin duda alguna, la falta de una estrategia que permitiera construir un modelo tecnológico sostenible y que resultará funcional en el largo plazo provocaba que la tecnología adquirida resultara insuficiente e ineficiente.

Identificada dichas problemáticas derivadas de un deficiente diseño e implementación institucional, se reconoció la necesidad de implementar un Plan Digital para la Ciudad de México; sin embargo, también se encontró que no sería posible hacerlo

sin crear una institución pública, técnica-especializada, capaz de unificar acciones y estrategias de los distintos entes involucrados. La creación de dicha institución era esencial para poder transitar al diseño e implementación de una auténtica política digital para la Ciudad.

3.4.1 ADIP (Agencia Digital de Innovación Pública)

Fue así que, para lograr diseñar el Plan Digital de la Ciudad de México, se crea el 2 de enero de 2019 la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) (ADIP, 2019) con el objetivo de conducir, diseñar y vigilar la implementación de políticas de gestión de datos, gobierno abierto, gobierno digital, gobernanza tecnológica y de gobernanza de la infraestructura tecnológica en la Ciudad de México.

Y desde este momento, locatel queda fuera del C5 CDMX y se incorpora a la Agencia Digital de Innovación Pública.

34..1.1 Misión:

Este proyecto tiene como misión “unificar estrategias y acciones del gobierno de la ciudad en el ámbito de la tecnología, datos públicos y la conectividad para controlar el ejercicio de gobierno y fortalecer a la ciudadanía” (ADIP, 2019).

3.4.1.2 Visión:

Desde la misma planificación se espera como visión “Construir un gobierno abierto cuyos ejes rectores sean la honestidad y la rendición de cuentas y consolidarse como el punto de unión de la Administración Pública de la Ciudad de México en normatividad digital e infraestructura tecnológica” (ADIP, 2019).

Desde la creación de la agencia, no solo se atiende el rezago tecnológico, si no que ha utilizado a la innovación y la tecnología como herramienta para mejorar los servicios que las instituciones de Gobierno de la Ciudad brindan a las personas, logrando integrar 9 agendas prioritarias, para el desarrollo de la Ciudad.

1. Conectividad
2. Infraestructura tecnológica
3. Desarrollo tecnológico
4. Mejora regulatoria
5. Normatividad tecnológica
6. Gobierno Digital
7. Contacto Ciudadano
8. Gobierno Abierto
9. Inteligencia y datos



A través de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 02 de julio de 2019 se publican los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México donde señalan la Dirección General de Contacto Ciudadano que es la responsable de los servicios que tiene a cargo LOCATEL.

A partir de dicha reestructuración, LOCATEL ha sumado sus servicios de atención:

- **Integración del 072**

Para homologar y hacer más eficiente la atención que se brinda a la ciudadanía de los trámites, servicios, programas, eventos entre otros; en diciembre de 2018 se integró el número telefónico 072, al que se le conocía como un Call Center, al Centro de Contacto Ciudadano en beneficio de una mejor capacidad de respuesta rápida y efectiva. También la integración permitirá que las autoridades atiendan con más orden ante los reportes de la ciudad, sin duplicar folios de seguimiento o entorpecer las actividades de las y los ciudadanos (*ADIP,2018*).

- **Línea de Diversidad LOCATEL**

En marzo del 2019, con el objetivo de asistir a la población de la Diversidad Sexual bajo los esquemas de atención ciudadana que promueven la igualdad, no discriminación, equidad, justicia social y reconocimiento de la diversidad, LOCATEL lanza su Línea de Diversidad Sexual (*ADIP, 2019*).

Esta línea protege a la ciudadanía en situación de vulnerabilidad por su orientación sexual, identidad o expresión de género.

- **SUAC (Sistema Unificado de Atención Ciudadana)**

Se diseñó un sistema de ventanilla digital único, en mayo de 2019, el SUAC es una plataforma de contacto ciudadano y evaluación del trabajo de las dependencias de la administración pública y las Alcaldías. El sistema cuenta con un mecanismo para enviar solicitudes de servicios, reportes, quejas o comentarios a las autoridades sobre trámites y/o problemas en la provisión de servicios públicos (*ADIP, 2019*)

- **Bloquea tu Cel**

La estrategia “Bloquea tu Cel”, se implementó en julio de 2019 y forma parte de la estrategia integral para disminuir el robo de teléfonos celulares en la Ciudad de México y tiene el objetivo general de simplificar el proceso de bloqueo de teléfonos celulares en caso de robo o extravío a través del uso de distintas plataformas digitales y el servicio telefónico LOCATEL (*ADIP, 2019*).

Actualmente la implementación de nuevos servicios y criterios de atención ciudadana a partir de redes sociales ha dejado rezagado los protocolos de atención que deben establecerse y han creado sobre el día a día una forma no documentada de brindar atención.

CAPÍTULO IV - DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD LABORAL

La pedagogía, al estar estrechamente ligada a la educación, abarca diversos aspectos de la vida personal y laboral. Sin embargo, lo que la hace verdaderamente especial es su capacidad de trasladarse a espacios impensables.

Podríamos considerar que al desempeñar un determinado rol laboral, es necesario contar con un conocimiento y habilidades completas. No obstante, es importante tener en cuenta que existen espacios en los que, aunque se brinde capacitación al momento de ingresar, se requiere de una actualización periódica.

Esta inducción recurrente es indispensable para mantener al personal motivado y en constante desarrollo de conocimientos, asegurando así un nivel óptimo de desempeño.

4.1 Planeación, diseño, ejecución y seguimiento a la capacitación para el personal de nuevo ingreso que atenderá la línea de emergencia 066 y denuncia anónima 089. - 2016

El proceso de capacitación laboral dentro del CAEPCCM para los agentes telefónicos se basó a partir de la institución gubernamental que es, y se desarrolló siempre apegada a los lineamientos establecidos en su Manual Administrativo.

Aunque se diseñó y ejecutó directamente en la DCLEDA, se contempló los siguientes aspectos:

- Manual Administrativo
- Catálogo de motivos del 066 y 089

- Instructivos de trabajo
- Misión, visión y objetivos de la institución

La elaboración de la capacitación se basa en el Manual Administrativo del CAEPCCM publicado en el 2005, el cual establece que la DCLEDA y, en particular, la Subdirección tienen como objetivo general la atención y canalización adecuada de las llamadas de emergencia recibidas en el 066, así como de aquellas en las que se solicita apoyo policial, médico, civil entre otros.

En este mismo procedimiento se detallan las Normas y Criterios de Operación que serán tomados en cuenta, de acuerdo con éstos, la DCLEDA debe dirigir y administrar la operación de las llamadas de emergencia y denuncia anónima para lograr una atención eficaz “en la recepción, registro y canalización de llamadas de la Ciudad de México” (CAEPCCM, 2005, p. 191). Además, se establece que “la atención y canalización de las llamadas de emergencia se realizará mediante la captura de datos en el sistema CAD ECHO (Despacho asistido por la Computadora)” (CAEPCM, 2005, P. 191), y para asegurar una correcta captura de las llamadas de emergencia, se utilizará la “Instrucción de trabajo correspondiente al tipo de emergencia” (CAEPCCM, 2005, 192).

En el manual también se incluye un Catálogo de Motivos, el cual describe y establece los distintos incidentes. Se tomarán en cuenta algunos de estos motivos como prioridades y serán abordados durante la capacitación. Asimismo, se especifica la información que se debe solicitar en cada reporte para tener el control de la llamada de emergencia o denuncia anónima.

Adicionalmente, el manual también señala los criterios para llevar a cabo la evaluación y seguimiento de los servicios telefónicos 066 y 089.

Basándonos en el manual administrativo del CAEPCCM y utilizando las cartas descriptivas⁶ como herramienta de apoyo, se ha desarrollado un enfoque teórico para establecer qué información es relevante y el orden en el que debe ser transmitida a los operadores telefónicos.

Como pedagoga presente de manera convincente a los directivos la importancia y la necesidad de mis servicios, resaltando tanto las competencias necesarias para cumplir con los requisitos del puesto como el valor agregado que aporta mi formación académica en el ámbito educativo. A través de presentar mi intervención pedagógica, demostré mis capacidades y aptitudes para abordar de manera efectiva las necesidades de capacitación y enfoques especializados de la organización.

La capacitación del personal encargado de atender llamadas de emergencia 066 y denuncia anónima 089 reviste una importancia fundamental para garantizar una respuesta efectiva y de calidad. Para lograr este objetivo, es esencial diseñar un temario que aborde de manera adecuada los conocimientos y habilidades necesarias.

Al diseñar el temario, considere los principios que contempló para la formación profesional. Estos aspectos considero demuestran ser altamente efectivos para la construcción de temarios que fomentan un aprendizaje significativo y facilitan el desarrollo de habilidades en los participantes:

⁶ Anexo

- Secuencia de contenidos

Los contenidos deben estar organizados de manera lógica y progresiva, comenzando por aspectos muy básicos y avanzando hacia temas más complejos. De esta manera permitirás que el conocimiento se desarrolle de manera gradual.

- Metodologías activas

Utilizar material que fomente la activación de distintos sentidos como audios de llamadas de emergencia y denuncia anónima, vídeos de emergencias, simulaciones, contar anécdotas vividas al atender la línea así se da la oportunidad práctica para aplicar los conocimientos adquiridos y desarrollar habilidades clave.

- Adaptación al perfil de los aspirantes

Considerar el nivel de experiencia de cada agente es algo que debemos tener en cuenta, ya que en la capacitación se pueden presentar personas que estuvieron años atrás atendiendo la línea o bien, por incapacidad prolongada se deben ser capacitadas de nuevo. Así te aseguras de ajustar el temario y proporcionar una capacitación relevante y adecuada a sus necesidades.

- Evaluación del aprendizaje

Para medir la comprensión y adquisición de conocimiento se deben implementar mecanismos de evaluación como: exámenes teóricos, evaluaciones prácticas y retroalimentación de los participantes.

- Uso de recurso multimedia

Para enriquecer la experiencia de aprendizaje y facilitar la comprensión de conceptos y procedimientos se debe incorporar elementos visuales, audiovisuales y recursos multimedia en la capacitación, como videos, infografías o presentaciones interactivas.

- Reforzamiento y seguimiento

Es importante implementar sesiones de repaso, material de consulta y oportunidades de practicar lo aprendido para asegurar la retención y aplicación efectiva de los conocimientos adquiridos en el desempeño diario de los operadores.

A partir de estos seis aspectos desarrollé un temario sólido, diseñé dinámicas interactivas, actividades prácticas y material didáctico relevante. Además, planifiqué cuidadosamente las evaluaciones para asegurar una comprensión profunda de los aspectos esenciales por parte de los participantes.

El diseño del temario se basó en once puntos, los cuales van aumentando gradualmente en dificultad. Se decidió comenzar con aspectos aparentemente básicos, pero que resultan fundamentales para comprender la labor y el compromiso implicados en la atención de llamadas de emergencia y denuncias anónimas.

Al inicio de la capacitación, se realizó una presentación detallada del edificio donde se desarrollará la actividad laboral. El propósito fundamental de esta actividad consistió en permitir a los participantes familiarizarse de manera completa con los diferentes espacios disponibles, al mismo tiempo que se buscó promover un sentido de seguridad en dichas instalaciones. De esta forma, se pretende concienciar a los participantes sobre

la importancia de estar preparados para afrontar posibles situaciones de emergencia en dicho entorno, además de reconocer la importancia de este lugar como centro de toma de decisiones.

En segundo lugar, se consideró relevante destacar la labor desempeñada por cada miembro del equipo con el cual los participantes se relacionarán a diario, facilitando así una comprensión clara de a quién dirigirse según las necesidades que puedan surgir.

Asimismo, se abordó el conocimiento de la estructura organizativa, permitiendo a los participantes situarse dentro del contexto de la Ciudad de México y comprender la estrecha relación con las autoridades gubernamentales. Es crucial que entiendan cómo la información recopilada a través del centro de atención se nutre del origen del reporte y cómo esta influye en la respuesta proporcionada por los operadores, no limitándose únicamente a generar números de folio, sino entendiendo su papel clave en el proceso de atención y respuesta.

Previo a abordar en detalle el tema de la atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima se consideraron dos aspectos fundamentales. En primer lugar, se examinaron los aspectos administrativos relacionados con la prestación de servicios a través de la línea, con el propósito de comprender y cumplir con los procedimientos establecidos. Por otro lado, se procedió a explorar la necesidad de adquirir conocimiento y comprensión del contexto en el que se desenvuelven estas llamadas. Esto implica tomar en consideración diversos elementos, como la solicitud precisa de ubicación, el orden de

las preguntas según la naturaleza de la emergencia o denuncia, entre otros factores de relevancia policiaca.

Para dar inicio a uno de los apartados de mayor relevancia, decidí comenzar transmitiendo a los participantes la diversidad de eventos a los que pueden enfrentarse mediante una llamada, así como la crucial importancia de cada segundo al atender una emergencia.

Durante esta etapa de la capacitación, se genera una profunda conciencia en los individuos sobre el hecho de que estarán trabajando con vidas humanas, y se destaca la necesidad de contar con la sensibilidad y la empatía necesarias para desempeñar esta labor. Este momento se convierte en una oportunidad crucial para tomar una decisión definitiva.

En este punto, reafirmo mi convicción de que la capacitación no se limita a una mera transmisión de conocimientos, sino que implica una serie de aspectos cruciales que deben ser considerados para comunicar eficazmente y otorgar un verdadero valor a tu rol dentro de la empresa.

Al analizar detalladamente el conocimiento que se debe adquirir para atender una llamada, se obtiene un mayor control sobre uno mismo y, osaría decir, incluso sobre las propias emociones. Además, brinda una sensación de seguridad al saber que se posee la capacidad de direccionar adecuadamente el reporte. Por lo tanto, antes de abordar este tema en particular, es necesario explorar otros aspectos relevantes.

Tras haber abordado los fundamentos de la atención de llamadas, resulta pertinente que los participantes adquieran un conocimiento detallado acerca del sistema en el cual registrarán exhaustivamente cada uno de los reportes. En el marco de esta presentación, se busca no solo familiarizarlos con el manejo del sistema, sino también compartirles las áreas de oportunidad identificadas en dicho programa y brindarles estrategias concretas para su mitigación.

Posteriormente, abordaremos el tema ocho, una vez que los participantes hayan adquirido un sólido entendimiento de la dinámica de la línea de emergencia. En este punto, nos adentraremos en la atención de denuncias anónimas donde las decisiones adoptan un carácter completamente distinto, ya que requieren de un análisis exhaustivo e involucran a múltiples entidades, cuyos procedimientos de actuación resultan desconocidos para nosotros.

Dado que lo que no se registra carece de validez, abordamos como noveno punto los criterios de evaluación aplicables a ambas líneas de atención. Durante esta fase, se les expone el objetivo primordial de identificar y mejorar las áreas de oportunidad que se detecten, así como utilizar estos indicadores como base para la asignación de períodos de descanso y horarios de comida.

Durante el período en el cual llevé a cabo la capacitación, el undécimo tema presentaba cierta disparidad, dado que el área se encontraba en pleno desarrollo y únicamente se realizaban encuestas de manera esporádica donde la retroalimentación de la ciudadanía no era precisamente por el trato que recibía de los y las operadoras,

sino de que la ambulancia o elemento de tránsito, no llegaba al lugar. Con toda claridad, les brindamos información detallada sobre el tipo de encuestas que se llevaban a cabo y los resultados obtenidos de las mismas.

El tema final, tiene como propósito evaluar tanto el diseño como la implementación del programa, al mismo tiempo que se brinda espacio para escuchar y recabar los comentarios de los participantes, con el objetivo de realizar mejoras en lo implementado.

Es necesario destacar que el temario también incluyó la incorporación de dinámicas como parte integral del proceso de formación, con el objetivo de fomentar la integración grupal y fortalecer el aprendizaje. Asimismo, se desarrollaron actividades específicas para abordar tareas concretas que se convirtieron en un recurso fundamental para lograr los objetivos establecidos. Además, se implementaron pruebas de conocimientos como herramienta cuantitativa para evaluar el grado de apropiación de los contenidos.

Para la ejecución exitosa de este proceso de capacitación, resultó imprescindible la intervención de mi estimada subdirectora, quien ya estaba debidamente informada de mis intenciones de fortalecer el área mediante estrategias educativas. Con pleno conocimiento de mi formación académica, no dudó en impulsar la puesta en marcha de la propuesta que previamente había presentado. Agradezco enormemente esta invaluable oportunidad que tuve el privilegio de aprovechar y que me permitió presentarme ante el director del departamento, siendo considerada para participar en la convocatoria del puesto de Jefa de Unidad Departamental (JUD). Expreso mi más

profundo agradecimiento por la valiosa visibilidad y la absoluta confianza que la subdirectora y los jefes depositaron en mí.

En virtud de los criterios precisamente expuestos, he concedido el presente temario, fundamentado en mi experiencia y acompañado de una reflexión profunda acerca del trascendental cometido de atender llamadas de emergencia y la trascendencia humana involucrada en tan delicada tarea. Consciente de la sensibilidad inherente a esta labor, he procurado desarrollar un temario que honre la importancia y el valor intrínseco de cada vida que requiere nuestra atención.

*Temario para personal de nuevo ingreso de la línea de emergencia 066 y Denuncia
Anónima 089 de la Ciudad de México*

Tema	Subtemas	Dinámicas y actividades
1 . Bienvenida	1.1 Recorrido 1.1.1 Recursos Humanos 1.1.2 Auditorio 1.1.3 Baños 1.1.4 Dirección de Central de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México 1.1.5 Subdirección de Atención a Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima 1.1.6 JUD 066 1.1.7 JUD 089 1.1.8 Enlace "A" - 066/089 1.1.9 Subdirección de Evaluación y Seguimiento del Servicio 1.1.10 Enlace "A" - Calidad 1.1.11 Despacho	
2. Presentación	2.1 Presentación del personal de estructura	
3. Estructura organizacional	3.1 Organigrama C5 3.2 Descripción de puestos	**Rompecabezas **Coloca las funciones en su puesto
4.Políticas y Normas para la Atención de Llamadas	4.1 Certificación ISO 9001:2008, 066 y 089 4.2 Política de Calidad 4.3 Misión, Visión y Objetivos 4.4 Carpeta ISO	**Coloca la palabra en su lugar
5.Nomenclaturas y cartografía	5.1 Cartografía 5.2 Ejes Viales 5.3 Delegaciones y C2 5.4 División Sectorial y C2 5.5 Manejo de Guía Roji 5.6 Secciones del Guía Roji 5.7 Modo de empleo 5.8 Guía del operador/a 5.9 Sistema CAD	** Rompecabezas ** Coloca las vialidades en su lugar

Tema	Subtemas	Dinámicas y actividades
6.Servicio de Atención a Llamadas de Emergencia 066	6.1 Procedimientos 6.2 Protocolo de Crisis 6.3 Estructura general de llamada de emergencia 6.4 Script 6.5 Recepción, Atención, Registro y Canalización de llamadas de emergencia 6.6 Catálogo de motivos 6.7 Instructivos de trabajo 6.8 App 066 CDMX	**Rompecabezas **Casos escritos
7.Sistema CAD ECHO	7.1 Simulación de llamadas	**Ejercicios de Sistema CAD ECHO
8.Servicio de Denuncia Anónima	8.1 Script 8.2 Estructural general de llamada de Denuncia Anónima 8.3 Recepción, Atención, Registro y Canalización de Denuncias Anónimas 8.4 App 089CDMX 8.5 Web 089 8.6 Catálogo de motivos 8.7 Procedimiento por motivo	**Rompecabezas **Casos escritos **Simulación de Llamada **Ejercicios 089
9.Criterios de evaluación - 066 - 089	9.1 Conducta 9.2 Productividad 9.3 Tiempos de envío a despacho 9.4 Calidad 9.5 Calificación final	**Evalúa a tu operador/a
10. Seguimiento del Servicio	10.1 Procedimiento de Seguimiento del Servicio 10.2 Encuesta	** Encuesta (simulación)
11.Monitoreo de Resultados de Entrenamiento	11.1 Impartición de mediciones	

4.2 Planeación de la propuesta de capacitación para el personal que brinda atención a través de las redes sociales de la ADIP - 2019

Esta nueva propuesta se centra en conocer cómo atender reportes de daños en la infraestructura urbana de la ciudad, orientar acerca de los programas del Gobierno de la Ciudad de México e informar de los trámites de la CDMX a través de las redes sociales institucionales.

Los objetivos deberán atender el cómo atender, orientar e informar a la ciudadanía a través de los medios digitales, por ello se debe capacitar para la toma de decisiones porque deberán saber lidiar con la frustración del ciudadano y el alcance que como institución tenemos.

La capacitación se fundamenta desde la inteligencia emocional porque, aunque la atención ciudadana se lleve desde lo digital, a través de nuestras respuestas debemos hacer sentir a la ciudadanía comprendida y atendida a través de mensajes claros y oportunos.

Desarrollando y cultivando la inteligencia emocional, podemos fortalecer nuestra habilidad para fomentar una comunicación asertiva, tomar decisiones informadas, resolver conflictos de manera constructiva, establecer relaciones interpersonales enriquecedoras, gestionar eficazmente el estrés, promover nuestro bienestar emocional, cultivar la empatía hacia los demás y fomentar una colaboración exitosa en entornos de trabajo en equipo.

Uno de los aspectos sobresalientes de esta capacitación es el uso de pruebas diagnósticas o de conocimiento como una valiosa herramienta para evaluar el progreso y verificar la efectividad de los métodos de enseñanza implementados, trascendiendo más allá de una simple competencia por obtener las calificaciones más altas. Estas pruebas nos brindarán información precisa sobre el nivel de conocimiento alcanzado, al mismo tiempo que nos permiten ajustar y mejorar nuestras estrategias pedagógicas con el objetivo de garantizar un aprendizaje óptimo y enriquecedor.

Fundamento	Inteligencia emocional en el trabajo
Objetivo General	Capacitar periódicamente al personal encargado de la atención ciudadana en el uso de las redes institucionales, con el propósito de elevar la calidad de su desempeño y brindar una atención más efectiva y profesional.
Población	Community Manager que brinda atención ciudadana a través de las redes sociales institucionales.

Los temas seleccionados se eligieron desde las solicitudes de información que llegan con frecuencia a través de nuestras redes y se busca capacitar en esos temas para:

- Unificar criterios de atención y establecer protocolos
- Profesionalizar a los agentes, con el objetivo de que puedan desempeñarse de manera experta y calificada
- Reconocer los servicios que ofrece la agencia

Aunque actualmente ya se brinda apoyo en diversos temas, las atenciones varían de un community a otro generando una opinión poco objetiva de lo que deseamos proyectar.

Fue así que se decide establecer criterios que debemos tener en cuenta para brindar un servicio eficaz y unificado, donde solo se proyecte una manera de informar y atender.

Este temario conformado de 9 ejes, busca dar a conocer de manera detallada los servicios que se brindan, así como hacer que se llegue a comprender el alcance y las limitantes con las que cuenta.

Empezar este proceso determinando el lugar de trabajo como un espacio seguro donde:

- Las reglas para una sana convivencia, son claras
- Se estipularon protocolo para la gestión de contraseñas y publicaciones indebidas
- Y se habla acerca de lo que se espera del área a partir de los alcances que se tienen

Son la base, que será necesaria para comprender que todas las respuestas u omisión que emitimos a través de los medios digitales, estarán expuestas a la opinión pública.

A través de las redes sociales se depositan una serie de opiniones que con facilidad toman fuerza si éstas no se les presta atención de manera asertiva, por eso establecer buenos hábitos y una estrategia de qué se debe hacer ante una mala atención, un error en alguna publicación o la falta de atención a una solicitud, son principios a considerar como los cimientos de la capacitación.

El gran reto que han traído las redes sociales para la atención ciudadana es la construcción de tabúes alrededor de éstas. Relacionar los espacios creados para subir fotos, compartir memes y encontrar viejos amigos/as sea también un lugar donde puedas encontrar información y solución a trámites gubernamentales o incluso donde puedas levantar reportes por fallas en la estructura urbana podría verse inimaginable.

Por ello, consideró indispensable establecer criterios para dar una atención servicial pero lo más importante, lograr solucionar su petición desde un solo espacio, sin tener que canalizar a la persona a otra dependencia.

Sin embargo, es aquí donde tenemos que ser asertivos y saber conocer en qué momento se tendrá que canalizar al ciudadano/a directamente con la dependencia.

Tomando lo anterior en cuenta es que elegí temas que son de vital importancia dominar para atender de manera eficiente las solicitudes.

Tema	Subtema	Actividad, dinámica o prueba de conocimiento
Gestión de Contraseñas	- Reglas de los buenos hábitos - Protocolo "Detecta, informa y prohibido"	Rondas de preguntas
Sismo	¿Qué debemos hacer?	
Servicios Integrales	- Abogado - Psicólogo ** Línea Diversidad ** Línea Mujeres VS *765 - Médico - Nutriólogo - Veterinario	
SUAC	- ¿Qué es el SUAC? - Criterios para generar un folio SUAC - Tiempos de atención - Creación de folios SUAC de RR. SS ** Redacción y formato	Ronda de preguntas
Codificación	- Gobierno de la Ciudad de México - Gobierno de México - Trámites VS Trámites Digitales	Ronda de preguntas
Hoy No Circula HNC	- Lunes a viernes - Permisos - Placas nuevas de la CDMX o Edo. de México - Holograma VS engomado ** Holograma ¿n° o color? - Edición de gráfico y publicación con base en la red social - Protocolo	Crea tu gráfico
Diagrama de Atención para Animales de Compañía	- Creación y actualización de folios - Envíos de correos - Creación de gráfico	Crea tu animal de compañía extraviado
Trámites	- Constancia temporal - Vigencia de la Tarjeta de Circulación (<i>refrendo</i>)	
Toma de Decisiones	- 7 pasos para tomar decisiones - Queja VS Búsqueda de información	

CAPÍTULO V – ANÁLISIS DE LA INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA

La pedagogía es susceptible de abordarse desde diversas perspectivas; no obstante, considero fundamental comprender cómo está relacionado con cada uno de los contextos en los que se vincula. En virtud de ello, procedo a enunciar la relación de la pedagogía con las labores desempeñadas en la línea de emergencia, línea de denuncia anónima y atención ciudadana digital.

5.1 Valoración crítica a la capacitación para el personal de nuevo ingreso que atenderá la línea de emergencia y denuncia anónima 2016

El diseño y la ejecución de la capacitación dirigida a agentes de la línea de emergencia fueron llevados a cabo por la Subdirección de Calidad y Seguimiento del Servicio, bajo la responsabilidad de la DCLEDA. En aquel periodo, la Dirección de Recursos Humanos se limitaba a brindar una inducción sobre el manejo de las plataformas usadas para la creación de folios.

La capacitación ha tenido un papel fundamental para el desarrollo de Servidores Públicos, se debe considerar como una de las fortalezas más importantes pues ésta es un apoyo para su desarrollo profesional.

Desde mi ingreso a la DCLEDA, las actividades desarrolladas han ido ascendiendo en cuanto a nivel de responsabilidad. En un inicio colaboraba en algunas partes de las etapas del proceso de capacitación, tales como:

- Creación de material didáctico
- Aplicación de retroalimentación

- Seguimiento a sus áreas de oportunidad

Cuando propuse la capacitación de las y los agentes telefónicos tuve que colaborar en todo el proceso, lo cual me dio una visión integral de lo que se requiere para cada una de las etapas.

Algunos de los resultados más importantes del área de capacitación son:

- Los servidores públicos eran capacitados en cursos alineados con las funciones de su puesto.
- El personal contaba con material de apoyo y seguimiento de las áreas de oportunidad que presentaba.

Sin duda, se presentan áreas a mejorar. Por ello se llegó a ofrecer una capacitación especializada, actualizada conforme a lo que solicita la normatividad y los objetivos institucionales vigentes. Algunos retos que se dejaron pendientes por avanzar se relacionan con:

- Carece de motivación intrínseca un segmento de los funcionarios públicos, quienes manifiestan una falta de compromiso en cuanto a la mejora de su desempeño en la atención de las llamadas. El desafío reside en fomentar un genuino interés en estos individuos por elevar su nivel de competencia y retener los conocimientos adquiridos.

Este propósito es esencial dado que, a pesar de la implementación de evaluaciones, estas no inciden en su remuneración ni en ningún aspecto vinculado a su desenvolvimiento laboral.

- Mantener la motivación, la mayoría de los servidores públicos inició muy motivado. Ésto actúa como un motor que impulsa el compromiso, la productividad y el bienestar general en el entorno laboral, entonces, mantenerla es esencial para promover un entorno laboral productivo, saludable y gratificante, lo que a su vez beneficia tanto a los empleados y empleadas a la organización en términos de rendimiento, colaboración y retención de talento.
- La ejecución de la planeación y evaluación es un componente esencial de nuestros esfuerzos institucionales. La cantidad de cursos ofrecidos, participantes involucrados y horas dedicadas a la capacitación ciertamente constituyen indicadores significativos para valorar el cumplimiento de nuestros objetivos; sin embargo, es mi convicción que el nivel de evaluación más crucial debe residir en el impacto de los resultados obtenidos. Tal como se ha presentado, hemos llevado a cabo encuestas de evaluación con el propósito de medir dicho impacto. No obstante, he identificado una oportunidad valiosa para mejorar este proceso. En concreto, note la ausencia de un seguimiento periódico por parte de los y las supervisoras, a intervalos bimestrales o trimestrales. Este seguimiento sostenido es esencial para garantizar que la capacitación no se perciba meramente como una herramienta para alcanzar metas numéricas, sino como un medio para asegurar que los empleados efectivamente implementen los conocimientos

adquiridos en su entorno laboral. La verdadera utilidad de la capacitación radica en la capacidad de los empleados para aplicar de manera práctica y efectiva lo aprendido en su día a día laboral, contribuyendo así a una mejora tangible en sus funciones y resultados. Por consiguiente, sugiero que consideremos esta perspectiva holística y orientada hacia el impacto, al tiempo que establecemos mecanismos de seguimiento más cercano para verificar que nuestros esfuerzos de capacitación se traduzcan en un valor concreto y sostenible para nuestra organización.

- El programa de capacitación no logró completar una estructuración basada en competencias. Aunque se han implementado ciertos programas en este sentido, considero que existe una destacada área de oportunidad para su desarrollo más amplio y efectivo.
- El desafío radica en proporcionar una capacitación que esté en consonancia con el nivel de especialización inherente al C5 CDMX. Periódicamente, surge la imperiosa necesidad de concebir programas innovadores, respaldados por instructores debidamente calificados, con el propósito de garantizar la entrega de capacitación de alta calidad.

5.2 Valoración crítica a la propuesta de capacitación para el personal que brinda atención a través de las redes sociales de la ADIP -2019

Desde que concluyó el mandato del ex Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, Miguel Ángel Mancera, tuve que iniciar una búsqueda de nuevos espacios para ejercer mi profesión como pedagoga.

Recibí diversas propuestas de empleo en empresas privadas, sin embargo, las condiciones salariales y los horarios ofrecidos eran poco favorables. Afortunadamente, encontré una oportunidad dentro del ámbito gubernamental, donde pude continuar desempeñando actividades similares a las que realizaba en el C5 de la CDMX.

Desde mi incorporación a la Dirección General de Contacto Ciudadano de la ADIP, al igual que en mi experiencia previa en el C5 de la Ciudad de México, he experimentado un progresivo aumento en mis responsabilidades y cargos.

Inicialmente, mi función consistía en la gestión de las redes sociales institucionales, lo cual me proporcionó una valiosa oportunidad para familiarizarme, adquirir conocimientos y dominar el amplio catálogo de solicitudes que llegaban a través de estas plataformas.

Dada la limitada capacidad de personal en ese momento, asumí la responsabilidad tanto de la atención en redes sociales como de la supervisión del equipo encargado de proporcionar asistencia durante el horario matutino, más tarde y por necesidades del servicio tuve que incorporarme al turno vespertino como supervisora.

La comprensión y clasificación de las solicitudes ciudadanas me proporcionó una

visión integral de los tipos de solicitudes que se reciben a través de las redes sociales, lo que permitió la identificación de las necesidades de material y capacitación necesaria.

Con base en estos criterios, se realizó una propuesta de capacitación que busca mejorar la eficiencia en la atención de las solicitudes ciudadanas. De esta manera, se proponen temas para fortalecer las áreas de oportunidad y establecer criterios claros para una atención eficiente y eficaz.

Con la implementación de las sesiones de capacitación, se buscan los siguientes resultados:

- Reconocer los productos y servicios que proporciona la Agencia Digital de Innovación Pública

La comprensión de los tipos de servicios y trámites en los que la institución tiene injerencia es fundamental para establecer una conexión sólida entre la misión de la organización y las acciones de su gente. Al tener un conocimiento claro de las áreas en las que la dependencia opera, los y las empleadas pueden apreciar cómo sus funciones y decisiones diarias se relacionan directamente con el propósito y los objetivos de la institución.

Este entendimiento permite que los esfuerzos de los empleados se alineen de manera efectiva con la visión de la organización. Cuando los empleados comprenden cómo sus roles contribuyen a los servicios y trámites que ofrece la institución, están en una posición más sólida para tomar decisiones informadas y estratégicas que respalden la misión de la empresa.

- Establecer el criterio para facilitar la toma de decisiones

Establecer un criterio para la toma de decisiones es fundamental porque mejora la calidad, la consistencia y la objetividad de las decisiones, reduce el estrés, promueve la transparencia y optimiza la eficiencia en el funcionamiento de cualquier organización o equipo. Estos beneficios son esenciales para lograr el éxito sostenible y eficiente en el entorno laboral y empresarial.

- Diseñar material de apoyo que facilite la gestión de nuestras redes sociales

Diseñar material tiene sus beneficios porque tiene la relevancia necesaria con base en las necesidades del área, efficientiza los tiempos, mejora el desempeño, son cosas muy específicas y únicas para el área, facilita la capacitación y adaptabilidad. En resumen, diseñar material específico para la gestión de un área es fundamental para optimizar la eficiencia, la efectividad y el desempeño de ese equipo o departamento. Proporciona una base sólida para el crecimiento y el éxito en parejas específicas de una organización.

En la necesidad de establecer un departamento de calidad para las atenciones ciudadanas y el área creativa de las redes sociales, se considera el aprovechamiento de las herramientas y perspectiva pedagógica que dispongo. En consecuencia, expondré cómo la integración de la pedagogía y el área de calidad contribuye a la formulación de criterios de evaluación y al desarrollo de temas para la capacitación:

- Desde un contexto educativo y organizativo el área de calidad y la pedagogía se vinculan porque ésta última desempeña un papel

fundamental en el diseño de programa de capacitación de alta calidad. Los principios pedagógicos ayudan a estructurar el contenido de manera efectiva, seleccionar métodos de enseñanza adecuados y crear materiales que promuevan el aprendizaje significativo.

- La pedagogía también influye en la forma en que se evalúa el aprendizaje de los participantes en programas de calidad. Los pedagogos diseñamos evaluaciones que miden de manera precisa el nivel de comprensión y aplicación de los conocimientos y habilidades adquiridos.
- Tanto el área de calidad como la pedagogía están comprometidas con la mejora continua. La pedagogía se enfoca en la evaluación de métodos y enfoques de enseñanza, mientras que el área de calidad se centra en mejorar los procesos y sistemas en general. Ambas áreas trabajan juntas para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para alcanzar niveles más altos de efectividad.
- La pedagogía se enfoca en desarrollar las competencias y habilidades de los educadores y formadores. Esto se alinea directamente con el área de calidad, ya que una fuerza laboral bien capacitada es un componente clave para garantizar la calidad en la ejecución de procesos y servicios.
- El área de calidad y la pedagogía están intrínsecamente relacionadas en la búsqueda de proporcionar servicios de calidad y promover el aprendizaje efectivo en una variedad de contextos educativos y organizacionales.

Ambas disciplinas trabajan juntas para garantizar que los procesos y servicios sean efectivos, eficientes y se traduzcan en resultados significativos.

CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo se centró en describir el Proceso de Capacitación en la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, se examinaron los elementos normativos, como los antecedentes de la capacitación, las leyes y reglamentos que la regulan. Es innegable que, desde la implementación del Servicio Profesional de Carrera en 2003, se han producido cambios significativos en los Recursos Humanos de la Administración Pública para profesionalizar a los Servidores Públicos. No obstante, consolidar ciertos aspectos ha resultado desafiante debido a la rigidez de la normativa que guía la operación y a la necesidad de adaptarse a cambios drásticos en procedimientos, normas y reglamentaciones. El área de capacitación ha tenido un papel fundamental para cumplir con los requisitos normativos y ha logrado obtener resultados positivos.

En relación a los aspectos formativos dentro del proceso de capacitación, realice un esfuerzo, en la medida de lo posible, para generar un seguimiento adecuado y dar el cumplimiento a la normatividad.

El hecho de participar activamente en la elaboración de los programas de capacitación, trabajando en conjunto en la definición de objetivos, análisis de resultados y colaborando con los proveedores para alinear las necesidades de capacitación con los objetivos y la misión institucional, así como revisar las planificaciones y los materiales didácticos, proporcionar retroalimentación a las instructoras sobre los resultados de sus cursos y ofrecer apoyos a los participantes según sus requerimientos, trasciende los

requisitos normativos.

En este punto, la intervención pedagógica se convierte en un elemento fundamental en el proceso:

- La pedagogía proporciona un marco teórico y práctico para diseñar programas de capacitación efectivos. Ayuda a definir los objetivos de aprendizaje, seleccionar las estrategias de enseñanza adecuadas y diseñar materiales didácticos que faciliten la comprensión y retención de la información.
- La pedagogía permite adaptar la capacitación al perfil y las necesidades específicas de los participantes. Esto implica tener en cuenta factores como el nivel de conocimientos previos, estilos de aprendizaje y preferencias individuales.
- La pedagogía, también proporciona herramientas para facilitar el proceso de aprendizaje, como la aplicación de técnicas de enseñanza efectivas, la creación de un ambiente de aprendizaje motivador y la evaluación del progreso de los participantes.
- A través de la pedagogía, se pueden implementar sistemas de retroalimentación que permitan evaluar la eficacia de la capacitación y realizar ajustes necesarios para mejorar con el tiempo.
- La pedagogía promueve una participación activa durante su proceso de aprendizaje. Esto puede incluir actividades interactivas, discusiones,

ejercicios prácticos y reflexiones, lo que contribuye a un aprendizaje más efectivo y significativo.

- La pedagogía desempeña un papel crucial en la capacitación al proporcionar un enfoque estructurado y basado en la teoría del aprendizaje que optimiza la adquisición de conocimientos y habilidades por parte de los participantes. Ayuda a garantizar que la capacitación sea relevante, efectiva y se adapte a las necesidades de los individuos y las organizaciones.

Aunque el personal capacitado ya posee una amplia experiencia en sus roles, se debe continuar trabajando para ofrecerles capacitación que contribuya a su desarrollo profesional.

Compartir la experiencia pedagógica en una institución gubernamental resulta enriquecedor para el área, ya que demuestra que el pedagogo es un profesional competente en la capacitación laboral. La formación adquirida durante la Licenciatura desempeña un papel fundamental al prepararlo para asumir tareas con un enfoque educativo encomendadas dentro de su ámbito laboral.

Cada una de las asignaturas cursadas durante la Licenciatura contribuyó a mi formación integral, proporcionando las herramientas necesarias para comprender, explicar, analizar, investigar y dar respuesta en todo momento a las situaciones planteadas.

Ser la única persona en el área con formación pedagógica representa tanto un compromiso como un desafío significativo. Abordar esta temática era de gran relevancia

para mí, ya que permitió introducir un enfoque pedagógico en un contexto donde la labor suele considerarse principalmente administrativa.

Experimentar la oportunidad de realizar un trabajo alineado con mi formación y que aporte de manera significativa a los objetivos de la Institución ha sido verdaderamente satisfactorio.

Espero que los elementos significativos que he compartido sean ejemplos de cómo llevar a cabo el proceso de capacitación, no solo a nivel gubernamental, sino también de manera personal con todos los operadores y operadoras, e incluso en otras instituciones. Considero que la capacitación ha alcanzado un nivel de madurez importante en el que debemos continuar trabajando con dedicación.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Digital de Innovación Pública. (2019, 03 de enero). *Integración del 072 con LOCATEL*, Consultada el 25 de abril 2022 en <https://bit.ly/3vjVzWE>
- Agencia Digital de Innovación Pública, (2019, 03 de enero). *Anuncia Sheinbaum Pardo migración del servicio de atención ciudadana 072 a LOCATEL*. Consultado el 28 de marzo 2022 <https://bit.ly/3xXB43G>
- Agencia Digital de Innovación Pública. (2019, 14 de enero). *Presentación del Plan Digital de la Ciudad de México*. Consultado el 02 de mayo de 2022 <https://bit.ly/3s8q4wX>
- Agencia Digital de Innovación Pública. (2019, diciembre). *Primer año de Gobierno*. Consultado el 03 de mayo de 2022 <https://bit.ly/38JdOMn>
- Ander, E. (1999). *Diccionario de Pedagogía*. Buenos Aires.
- Barrón, T. C. (2014). *La educación basada en competencias en el marco de los procesos de globalización*. (3ª) IISUE. Consultado en junio de 2019 file:///C:/Users/rsole/Downloads/formacion-en-competencias-y-certificacion-profesional.pdf
- Bloom, B. S. (1975), *Taxonomía de los objetivos de la educación. La clasificación de las metas educacionales*. El Ateneo.
- Bruner, J (2003) *La fábrica de historias. Derechos, literatura, vida*. Fondo de Cultura Económica. Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México. (2013, junio). *Fortalecimiento del Programa Ciudad Segura*. Avances del 2011 al 2013. Inicio de Operaciones del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 066. Consultado en febrero 2019. <https://bit.ly/3xXol15>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. McGraw Hill. <https://bit.ly/3rZZd61>

- Cámara de Diputados. (2018). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Consultado en febrero 2019 http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_060320.pdf
- Cámara de Diputados. (2018). *Ley General de Educación*. Consultada en febrero de 2019 http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE_300919.pdf
- Cámara de Diputados. (2018). *Ley Federal del trabajo*. Consultada en febrero 2019 http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_020719.pdf
- Covey, S. (2016). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*, Paidós Ibérica
- Centro de Control, Comando, Computo, Comunicación y Contacto Ciudadano. (2014). *Proyecto Ciudad Segura*. Consultado en junio 2019 <http://www.caepccm.df.gob.mx/antecedentes>
- Centro de Control, Comando, Computo, Comunicación y Contacto Ciudadano. (2016). *El C5 de la CDMX*. Consultado en junio 2019 <https://www.c5.cdmx.gob.mx/dependencia/acerca-de/el-c5-de-la-cdmx>
- Centro de Control, Comando, Computo, Comunicación y Contacto Ciudadano. (2017). *Acerca de C5*. Consultado en junio 2019 <https://www.c5.cdmx.gob.mx/dependencia/acerca-de>
- Centro de Control, Comando, Computo, Comunicación y Contacto Ciudadano. (2017). *El C5 de la CDMX*. Consultados en marzo de 2019 <https://www.c5.cdmx.gob.mx/dependencia/acerca-de/el-c5-de-la-cdmx>
- Centro de Atención de Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México- (2014). *Proyecto Ciudad Segura*. Consultado en marzo de 2019 <http://www.caepccm.df.gob.mx/antecedentes>
- Centro de Atención de Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México- (2014). *Apartado V. Misión, visión y objetivos institucionales*. Manual Administrativo. Consultado el febrero 2019 <https://bit.ly/3LlpbCQ>.

- Centro de Control, Comando, Computo, Comunicación y Contacto Ciudadano. (2018). *Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México C5*. Consultado en abril 2019 <https://bit.ly/36upLET>
- Diario Oficial de la Federación. (2001). *Programa de empleo, capacitación y Defensa de los Derechos Laborales 1995 – 2000*. Consultado en febrero 2019 http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4864037&fecha=07/01/1997
- Díaz, B. A. (2006). *El enfoque de competencias en la educación*. (XXVIII, 111). PERFILES. Consultado en abril 2023 <https://www.iisue.unam.mx/perfiles/articulo/2006-111-el-enfoque-de-competencias-en-la-educacion-una-alternativa-o-un-disfraz-de-cambio.pdf>
- Estebaranz, G. A. (1995). *Didáctica e innovación curricular*, Sevilla.
- Flores, R. J. (2012). *Formación de Instructores. Planeación y Evaluación en Capacitación*. Instituto Mexicano de Tecnología del Agua.
- García S. M. S. y Aduna M. A. P. (1999). *Antología de capacitación y desarrollo de personal. Un enfoque estratégico. Tomo I*. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Gore, E. y Dunlap D. (2006). *Aprendizaje y Organización*. Gránica
- Gaceta Oficial Distrito Federal. (2015). *Decreto por el que modifica el diverso por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México*. Consultado en agosto 2019 <https://bit.ly/3xFOxwV>
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México. (2019). *Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México*. Consultada el 02 de mayo de 2022 <https://bit.ly/3F4V4Df>
- Grados, E. J. (2001). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. TRILLAS.
- Gobierno de la Ciudad de México. (2018, 16 de febrero). *911 Emergencias*. Consultado el 02 de marzo 2022 <https://bit.ly/3F93oC3>

- Orridge, M. (2001). *Cómo conducir la capacitación*. Panorama.
- La Belle, T. J. (1980). *Educación no formal y cambio social en América Latina*. Nueva Imagen.
- Mitchell, G. (1995). *Manual del capacitador*. Grupo Editorial Iberoamérica, S. A. de CV.
- Pineda, M. A. (2000). *Evaluación del aprendizaje. Guía para instructores*. (2ª). Editorial TRILLAS.
- Pike, B. y Arch D. (2003). *Cómo lidiar con participantes difíciles en la capacitación*. Panorama.
- Romans, S. M. y Viladot V. G. (1998). *La educación de las personas adultas. Como optimizar la prácticas adultas. Cómo optimizar la práctica diaria*. Paidós.
- Rodríguez, E. M. (1989). *Liderazgo. Desarrollo de habilidades directivas*. (2ª). Manual Moderno.
- Rodríguez, V. (2022). *Administración Moderna de Personal: Fundamentos*. Thomson.
- Romans, S. M. y Viladot V. G. (1998). *La educación de las personas adultas. Cómo optimizar las prácticas adultas. Cómo optimizar la práctica diaria*. Paidós.
- Sarramona, J. Vázquez, G. y Colom, A. J. (1998). *Educación No Formal*. Ariel S. A.
- Sandín, E. M. P. (2007). *Investigación Cualitativa en Educación*. Mc GRAW-HILL.
- Sampieri, H. R. (2017). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.
- Siliceo, A. A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal (4ª)*. LIMUSA.
- Fainholc, B. (1999). El hipertexto educativo para la formación en tecnología educativa: un caso de apropiación de NTIyC en la educación. FAHCE. Consultada en abril 2023 https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.7029/ev.7029.pdf
- Tobón, S. (2005). *Formación Basada en Competencias*. (2ª). Ecoe.
- Tobón, T. S. Pimienta, P. J. H. García, F. J. A. (2010). *Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. Pearson.

- Knowles, M. (1998). *Andragogía. El aprendizaje de los adultos*. Alfaomega. Parra- Penagos, C. y Rodríguez-Fonseca, F. (2016). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas*. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2), 131-143. <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Reyes, P. (2003). *Administración Moderna de Personal "Relaciones Humanas"*. Limusa.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2015). *Manual de Organización General de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. DOF 06-01-2015*. Consultados el martes 6 de enero del 2019 <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n125.pdf>
- Mendoza, N. (1998). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. TRILLAS.
- Meza, M. M. (2000). La Pedagogía empresarial como disciplina. *Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso y educadores*, 1, 107-143. <https://bit.ly/3N1bq2B>
- Meza, M. M. (2005). Modelos de pedagogía empresarial. *Educación y educadores*, 8, 77-89 <https://bit.ly/3voGB1L>
- Monclús, A. (1997). *Educación de Adultos: Cuestiones de planificación y didáctica*. Fondo de Cultura Económica
- Reyes, T. C. (2003). *Visión Panorámica de los estudios sobre narración* Centro de Investigación Humanísticas Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38401504>
- Santur, F. (1897). *Compendio de Pedagogía Teórico-Práctica*. Consultado el 14 de marzo 2022 <https://bit.ly/3x4E9i4>
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social <http://www.stps.gob.mx>
- Siliceo, A. A. (2004). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. (4 ed.). LIMUSA. <https://bit.ly/3AdbqJD>

Vargas, F. (1999). La formación de competencias: Una opción para mejorar la capacitación. AN
DI.

Anexos

Cartas descriptivas de las sesiones

N° de sesión: 1	Capacitación para los operadores/as que atienden la línea de emergencia y denuncia anónima	
Tema 1: Bienvenida		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Dimensionar la fuerza de trabajo que se concentra en el C5	
Objetivo Específico: Lograr dotar de información relevante para llevar a cabo de manera asertiva la labor a desempeñar.		
Ejercicio 1.- Recorrido		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que estamos concentrados en el aula de capacitación se les da indicaciones muy claras acerca de los lugares que estaremos visitando, es importante señalar que los espacios por los que pasaremos están trabajando en tiempo real y hacer ruido o señas son distracciones que ocasionarían una llamada de atención seria.</p> <p>Antes de iniciar el recorrido se puntualizan las siguientes indicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La explicación se les dará antes de ingresar al área que conocerán. - Nada de tomar fotos - Debemos avanzar en silencio - Y por, último ser discreto con lo que leemos, vemos o escuchamos 	<p>Para empezar el recorrido nos concentramos en planta baja (PB) específicamente donde están las puertas de vidrio y avanzamos de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PB Baños Recursos Humanos Nido Auditorio Área de tecnología Área de Recursos Materiales COE (Centro de Operaciones de Emergencia) - Primer Piso Baños Terraza Locker del personal operativo (policías) Área de Estadística Área de Vinculación Despacho Comedor Call Center - Segundo y tercer piso <p>Solo se podrá acceder a dichos niveles por órdenes de algún superior.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Techo <p>Se les hace mención acerca de cómo pueden llegar al helipuerto, por un tema de Protección Civil.</p>	<p>Estaremos cerrando la actividad indicando los lugares que no se deberán visitar a excepción que se tenga orden de algún superior.</p> <p>Una vez que concluimos nos reunimos de nuevo en la sala de capacitación y de manera rápida se hace una sesión de preguntas - respuesta (se pone como límite 2 preguntas por participante).</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora 		

N° de sesión: 1	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 1: Bienvenida	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Señalar el equipo de trabajo que apoya en las tareas del call center	
	Objetivo Específico: Identificar las actividades que cada integrante del área tiene a su cargo	
Ejercicio 2.- Presentación del equipo de trabajo		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Con anticipación se notifica la fecha en que se iniciará capacitación para establecer la hora en que será la reunión para presentarse y conocer a los nuevos integrantes del equipo.</p> <p>Además de apartar el espacio de la sala de los pasteles con el Área de Recursos Materiales.</p>	<p>Empieza dándoles la bienvenida el director de área, enseguida todos/as empezamos a tomar la palabra indicando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre - Hobbie - Tiempo que se lleva laborando en el centro - Puesto que ocupan - Actividades principales que realizan <p>Al terminar de presentarnos, los nuevos de igual manera deberán presentarse diciendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre - Dudas - ¿Qué esperan del centro? 	<p>Una vez concluida la actividad nos reunimos de nuevo en sala de capacitación y se les explica a grosso modo la finalidad de dicha dinámica. Enseguida se les da un receso de 20 minutos.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar la sala de pasteles al Área de Recursos Materiales - Presentación Power Point - Proyector

N° de sesión: 1	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 1: Bienvenida		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Aprender los nombres de los nuevos integrantes y sus gustos.	
Objetivo Específico: Integrar al grupo para que pueda existir confianza y trabajo en equipo		
Ejercicio 3.- ¿Quiénes inician a ser operadores/as?		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Ahora de manera más privada vamos a presentarnos, incluyendo una pregunta importante ¿Qué esperan de la capacitación?</p> <p>Aquí el objetivo es que se vayan abriendo canales de comunicación entre ellos, además de que es deseable que vayan perdiendo el miedo a preguntar y a equivocarse.</p> <p>Y aunque ya contemos con una estructura de los temas a revisar durante la capacitación esta conversación puede dejar entrever algún aspecto que hemos dejado fuera o simplemente no contemplamos.</p>	<p>Cada uno de los integrantes, incluyendo la facilitadora deberá responder las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre - Edad - Grado máximo de estudio - Hobbies - ¿Por qué te interesó la oferta laboral? - ¿Qué esperas al concluir esta capacitación? 	<p>Esta actividad concluye con la presentación y lectura del temario que está contemplado para las próximas 3 - 4 semanas.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de Power Point - Proyector

N° de sesión: 1	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 1: Bienvenida		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Establecer conductas aceptadas para lograr un crecimiento intelectual	
Objetivo Específico: Reafirmar una sana convivencia y un aprendizaje significativo		
Ejercicio 4.- Creación de reglas de convivencia		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>El regirnos bajo ciertas reglas es importante para una sana convivencia, tener en claro las cosas que pudieran ser obvias nos ayuda a no suponer y a saber cómo debemos ejecutar las actividades que realizamos a diario.</p> <p>Por ello es importante que antes de introducimos a temas más serios pongamos en claro con el grupo lo que vamos a tolerar y lo en definitiva no vamos a poder realizar durante las horas que estemos en este entrenamiento.</p> <p>Actualmente las normas no son otra cosa mas que aquellas que aseguran que vamos a poder convivir de manera pacifica y en armonía tratando de evitar lo más posible la discordia.</p>	<p>Una vez que pude entablar una breve introducción de la importancia de crear reglas de convivencia los invito a que armemos nuestro propio reglamento, si el grupo es mayor a 10 personas hago que todos participen al menos en una ocasión, si son entre 3 o 5 personas cada uno/a deberá aportar dos ideas. Mientras van sumando aspectos que tendremos que respetar del otro/a, independientemente de lo que ellos propongan se deberá dejar claro 6 puntos y son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dará una tolerancia de 15 minutos para la hora de llegada, si llegamos a tener evaluación se les facilitará la actividad a los que estén justo a las 07:15 si llegas durante la aplicación de dicho examen podrás hacerlo sin embargo solo se te dará el tiempo que sobre. 2. Si desean se les de algún permiso es importante se dirijan conmigo (mientras estén a mi cargo) y en caso de alguna falta por salud solo se aceptará justificante de tiempo o incapacidad por parte del seguro. 3. No se podrá hacer uso del celular, sin embargo, podrán contestar las llamadas personales fuera del aula. 4. Se podrá comer dentro del aula, pero no deberá ser algo oloroso 5. En el momento que ustedes gusten pueden acudir al baño independientemente del descanso que tenemos. 6. Diario debemos venir aseados. 	<p>Para ir finalizando la actividad me aseguro haber nombrado o hablado de los 6 puntos antes expuesto.</p> <p>Y como última cosa a la persona que he ubicado es más serio o poco participativo le doy la tarea de cuidar del material antes creado, él/ella será el responsable de ayudar a guardarlo y a volverlo a poner todos los días a primera hora.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Plumón - Papel bond - Diurex 		

N° de sesión: 1	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 1: Bienvenida		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Incentivar la uniformidad y formalidad en los operadores/as, acorde a la imagen gubernamental.	
	Objetivo Específico: Lograr una identidad de pertenencia con el CAEPCCM	
Ejercicio 5.- ¿Cómo debo venir vestido?		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>El tema de la vestimenta la quise ver de manera individual ya que las personas que han sido contratadas ahora también forman parte de la imagen de nuestra empresa y aunque quizá el cliente no los ve de manera directa al centro acude personal de los distintos niveles gubernamentales e inclusive medios de comunicación.</p> <p>También es importante señalar que el uniforme de manera personal tiene un gran impacto ya que para el empleado es algo fundamental pues le da presencia y seguridad para su trabajo y el buen desempeño del mismo.</p> <p>Sabemos que, aunque la compañía les facilita playeras y camisas a veces es imposible tenerlo limpio de un día para otro.</p>	<p>Por las complicaciones que pudieran presentarse para tenerlo limpio toda la semana y después de un acuerdo entre el personal superior los lineamientos del uniforme quedaron de la siguiente manera:</p> <p>Lunes, miércoles y viernes: <i>Pantalón negro y camisa blanca</i></p> <p>Martes y Jueves: <i>Pantalón negro y camisa negra</i></p> <p>Además del color y tipo de ropa que deberán portar, las personas que tengan el cabello largo deberán peinarlo procurando tener su cara al descubierto, esto más allá de algo estético es más por el registro que se encuentran realizando frente a la computadora.</p>	<p>Para ser un poco más precisos acudimos al call center y pasamos entre los pasillos demostrando el uniforme de los/as compañeras que se encuentran en ese momento en turno.</p> <p>Después de dicho recorrido regresamos al aula.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora

N° de sesión: 1	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 1: Bienvenida		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Reconocer los conocimientos que poseen a cerca del CAEPCCM	
	Objetivo Específico: Categorizar el conocimiento que se tiene del CAEPCCM	
Métrica n° 1 .- Diagnóstico		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que hemos realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un recorrido por las instalaciones del CAEPCCM - Presentación del equipo de trabajo - Presentación de la Dirección General de Operaciones - Presentación del curso - Determinado las reglas de convivencia - Conocido los criterios para portar el uniforme <p>Se les solicita guardar todo y se les hace la invitación para que respondan todas y cada una las preguntas.</p>	<p>A cada uno se le asigna un cubículo y se le facilita las hojas del examen, a parte les hago saber que el diagnóstico para nosotros los facilitadores es una herramienta para saber desde dónde partir y en qué debemos hacer más énfasis. Más allá de una evaluación es la brújula que nos ayuda a caminar de la manera correcta.</p> <p>Responder de manear correcta, incorrecta o lo que se imaginen también habla del enfoque desde dónde están viendo cierta temática, por ello, contestar todas y cada una de las preguntas es esencial.</p> <p>También se les indica que deben tomarse su tiempo en leer todas y cada una de las preguntas, una vez dicho lo anterior se empieza a contar el tiempo: 20 minutos para responder 20 preguntas.</p> <p>Conforme van acabando se les deja salir al baño o bien quedarse en su cubículo sin hacer ruido.</p>	<p>En cuanto todos/as entregaron su prueba se les devuelve pero el examen de alguno de sus compañeros, esto con la finalidad de leer una a una las preguntas y escuchar sus respuestas o dudas.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Caja de plumas - Impresiones

N° de sesión: 1	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 1: Bienvenida		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Ser consciente del tipo de llamadas que se reciben en el call center	
Objetivo Específico: Lograr establecer el primer contacto con la línea de emergencia y denuncias		
Ejercicio 6.- Escuchemos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La persona que se encuentra en capacitación regularmente antes de sentarse a tomar una llamada suele tener una preparación de 3 a 4 semanas.</p> <p>Desde el momento que queda contratada acude 8 horas a laborar con una hora de comida, antes de poder atender una emergencia cubre su jornada laboral de manera normal, la preparación que recibe en su mayoría es teórico por ello decidimos que deberá realizar diario de 1 a 2 horas de práctica.</p> <p>Por el poco o nulo conocimiento con el que cuenta su preparación será evolutiva, por eso solo empezará estando a la escucha.</p>	<p>Una vez que se concluyen las actividades teóricas los acompañó al call center y dejó con el supervisor en turno, mismo que los sentará con los/as operadores/as que tienen un nivel de atención destacado.</p> <p>La actividad que realizarán al estar con el compañero de primer momento solo es escuchar y detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de llamadas falsas que llegan - El porcentaje de niños/as que marcan - Dimensionar la demanda que tiene la línea de emergencias y denuncia anónima - La falta de conocimiento del ciudadano para saber dónde está ubicado - Así como la dinámica que encierra una llamada de prioridad <p>Algo que se les debe comentar cuando están todavía en el aula es que las dudas se van a atender en la capacitación, es importante que no distraigan al/a operador/a o se pongan a charlar acerca de aspectos personales porque en el lugar de trabajo debemos tener los 5 sentidos bien atentos.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha 		

Nº de sesión: 2	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima			
Tema 2: Contextualización				
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Comprender el contexto de las terminologías adoptadas por el C5			
Objetivo Específico: Definir las palabras que se utilizan durante una emergencia				
Ejercicio 1.- Glosario				
Inicio	Desarrollo	Cierre		
<p>La implementación de un glosario tiene la finalidad de definir de manera muy puntual para un campo del conocimiento ciertas palabras.</p> <p>Es por ello que se nos ha hecho importante dedicarle tiempo para explicarle a las personas de nuevo ingreso que deben entender al escuchar ciertas palabras.</p> <p>A los integrantes se les inicia dando una introducción de lo que debemos entender por glosario y les hacemos la observación que muchas de las palabras y definiciones que manejamos en el ámbito de la emergencia van de la mano con la rama del derecho.</p> <p>Una vez dada esta pequeña explicación se les pasa un conjunto de hojas que contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Palabra: Definición. 	<p>Las palabras que se van a exponer son:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Agresión VS Riña ANPR Atención Anónimo vs Confidencial C5 Despacho Denunciante VS usuario Despachar Folio vs pre folio Incidente vs hechos Motivo Publicar vs Enviar a despacho Prioridad Percepción Registro Ubicación de los hechos vs Ubicación el usuario</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Con violencia Sin violencia Recurso Media afiliación Entre calles vs Esquina Responsable vs afectado Condición Muro Interceptar Matriz de despacho Consumado vs En proceso Emergencia Derrumbe vs deslave Script Actitud de Servicios Habilidad en la comunicación Escucha activa</p> </td> </tr> </table> <p>Para que la actividad no se concentrará solo en leer la palabra y enseguida la definición llevamos en papeles pequeños todas las palabras y las hicimos bolita, la metimos en alguna bolsa, caja o algún instrumento donde se concentrará todas y fuimos sacando una a una.</p>	<p>Agresión VS Riña ANPR Atención Anónimo vs Confidencial C5 Despacho Denunciante VS usuario Despachar Folio vs pre folio Incidente vs hechos Motivo Publicar vs Enviar a despacho Prioridad Percepción Registro Ubicación de los hechos vs Ubicación el usuario</p>	<p>Con violencia Sin violencia Recurso Media afiliación Entre calles vs Esquina Responsable vs afectado Condición Muro Interceptar Matriz de despacho Consumado vs En proceso Emergencia Derrumbe vs deslave Script Actitud de Servicios Habilidad en la comunicación Escucha activa</p>	<p>Conforme fueron saliendo se leía la palabra y la persona que había sacado el papel daba una posible interpretación, enseguida leía la definición real y si era necesario el facilitador complementa la intervención</p>
<p>Agresión VS Riña ANPR Atención Anónimo vs Confidencial C5 Despacho Denunciante VS usuario Despachar Folio vs pre folio Incidente vs hechos Motivo Publicar vs Enviar a despacho Prioridad Percepción Registro Ubicación de los hechos vs Ubicación el usuario</p>	<p>Con violencia Sin violencia Recurso Media afiliación Entre calles vs Esquina Responsable vs afectado Condición Muro Interceptar Matriz de despacho Consumado vs En proceso Emergencia Derrumbe vs deslave Script Actitud de Servicios Habilidad en la comunicación Escucha activa</p>			
Recursos y Materiales				
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material "Glosario" <p>Bibliografía</p> <ul style="list-style-type: none"> - GUADARRAMA, Cruz Liliana, "Manual del Participante", Thales Groups, 2012 <ul style="list-style-type: none"> - Material digital: https://www.c5.cdmx.gob.mx/ https://c5.cdmx.gob.mx/preguntas-frecuentes 				

N° de sesión: 2	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 2: Contextualización		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Adoptar nuevos hábitos para llevar de manera más eficaz el trabajo	
	Objetivo Específico: Corregir la forma de sentarse, colocar una diadema telefónica y cuidar el mobiliario de trabajo	
Ejercicio 2.- ¿Sabías qué...?		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>A veces no se toma en cuenta todos los factores que debemos cuidar para poder desempeñar de manera eficaz nuestras labores, es por ello que se profundizó en temas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posición en que debemos sentarnos - Uso de la diadema telefónica - ¿Cómo reportar las condiciones del inmobiliario de cómputo? 	<p>Durante la sesión los temas se desarrollaron tomando en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Posición para sentarse ¿Cómo debo sentarme? Fuerza con la que sale nuestra voz Estrés que se provoca al estar mal acomodado - Diadema telefónica Una de las principales funciones es poner tener ambas manos libres. Comer cualquier tipo de dulce o mascar goma provoca que el popotillo se tape El uso del popotillo Forma correcta de colocar el popotillo - Uso y cuidado del inmobiliario La conversación se centrará en la importancia que tiene mantener un espacio de trabajo limpio, concluyendo con el formato que debemos llenar donde se registra más allá de limpieza que los aparatos electrónicos se encuentren en buenas condiciones. 	<p>Para concluir la actividad se hace una ronda de preguntas para descartar cualquier tipo de duda que pudieran aún tener.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material digital: <p>ARRIMADAS, Moisés, "Cómo sentarse correctamente en la oficina", RRHHDigital El primer periódico online de Recursos Humanos, 2014 http://www.rrhhdigital.com/noticia/97872/Como-sentarse-correctamente-en-la-oficina-</p> <p>CERVANTES, Guadalupe, "Ergonomía Informática", 2013 https://youtu.be/bv4uot2toGQ</p> <p>¿Cómo sentarse bien en el trabajo?, FisisOnline, https://youtu.be/x5BI-dPT8GI</p> <p>CISTEMA SURATEP S.A., "Diademas telefónicas" 2004 https://docplayer.es/12506610-Diademas-telefonicas.html</p>

N° de sesión: 2	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 2: Contextualización		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Describir el puesto de trabajo de los enlaces que se encuentran en el área operativa	
	Objetivo Específico: Colaboren de manera eficaz con las actividades que les competen	
Ejercicio 3.- Función del Supervisor		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Trabajar en equipo a veces parece que solo lo ocupan en la escuela aquellos profesores que ocupan calificar menos proyectos, sin embargo, es una realidad que al llegar al campo laboral te das cuenta de la importancia de está complicada y a la misma vez sencilla labor.</p> <p>Ser conscientes del lugar que ocupas dentro de esa cadena informativas crea en ti un criterio y una rápida autoevaluación para informar o no aquellos reportes que pudieran ser poco importantes.</p> <p>Aunque ya hayas conocido de manera general los cargos y ocupaciones que tienen tus superiores debe quedar muy claro que las personas que serán tus supervisores dependen mucho de tu eficaz comunicación para que se notifique y canalice una emergencia de manera precisa.</p>	<p>Por ello enunciamos en las siguientes ligas unas de las tantas tareas que deben realizar al estar durante su jornada laboral los supervisores:</p> <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reciben turno - Asignan lugares - Operan y supervisan los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima (Deberás reportarles emergencias de alto impacto) - Gestionan el estado de fuerza y control administrativo (Actas administrativas) - Son los responsables de mantener el orden en el call center - Apoyan en dudas - Registrar las placas en el sistema de ANPR - Monitorean las líneas de los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima - Recopilan y consolidan la información generada en la operación del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima. 	<p>Mientras los futuros operadores van leyendo una a una las funciones, también explican lo que ellos entienden y por otro lado el facilitador si es necesario expone la idea principal que tenía enunciar la función en cuestión.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora

N° de sesión: 2	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 2: Contextualización		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Asociar palabra con clave	
	Objetivo Específico: Comprender y memorizar (relacionar) las claves policiacas	
Ejercicio 4.- Claves policiacas (Memorama)		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Al inicio de dicha actividad es importante señalar que durante una emergencia enviar mensajes cortos y claros a nuestros superiores es de vital importancia, además como ya lo hemos señalado cuando se vio el tema del uniforme, en el centro se llega a tener visitas de:</p> <p>Público general Altos mandos del gobierno Medios de comunicación, entre otros. Por ello no podemos andar gritando en su presencia:</p> <p>Robo casa habitación Suicidio Amenaza de bomba, etc</p> <p>Es por ello que lo más sensato sea codificar, una vez que hayamos dando tan sencilla explicación se les pasa una impresión con las claves que deberán aprender y leemos las claves, una a una.</p>	<p>Las claves policiacas son una combinación de una letra con números, dicha mezcla puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alguna acción - Determinar un motivo - Dar órdenes - E inclusive solicitar algún recurso en específico <p>Las letras que se ven involucradas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - K - R - X - Z <p>Estas van numeradas del 1 al 13, para continuar con dicha actividad utilizamos la dinámica del memorama, contamos con 49 pares (clave y definición por separado) las dejamos boca abajo sobre la mesa y revolvemos. Luego cada uno/a tendrá la oportunidad de voltear una a una, viendo en su material de apoyo la definición o clave que se le asignó.</p> <p>Como parte de la actividad y una vez que todas están volteadas todas las tarjetas se agrupan de tal manera que sea más fácil para los participantes ubicarlas.</p>	<p>Es importante que al cerrar dicha actividad se les dote de herramientas para que puedan repasar y adoptar dichas terminologías, ir apropiando y normalizando el uso de dicho lenguaje es algo que se debe ir dando con mucha naturalidad.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material de apoyo impreso - Memorama

N° de sesión: 2	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 2: Contextualización	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Ser consciente del tipo de llamadas que se reciben en el call center	
	Objetivo Específico: Lograr establecer el primer contacto con la línea de emergencia y denuncias	
Ejercicio 6.- Escuchemos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La persona que se encuentra en capacitación regularmente antes de sentarse a tomar una llamada suele tener una preparación de 3 a 4 semanas.</p> <p>Desde el momento que queda contratada acude 8 horas a laborar con una hora de comida, antes de poder atender una emergencia cubre su jornada laboral de manera normal, la preparación que recibe en su mayoría es teórico por ello decidimos que deberá realizar diario de 1 a 2 horas de práctica.</p> <p>Por el poco o nulo conocimiento con el que cuenta su preparación será evolutiva, por eso solo empezará estando a la escucha.</p>	<p>Una vez que se concluyen las actividades teóricas los acompañó al call center y dejó con el supervisor en turno, mismo que los sentará con los/as operadores/as que tienen un nivel de atención destacado.</p> <p>La actividad que realizarán al estar con el compañero de primer momento solo es escuchar y detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de llamadas falsas que llegan - El porcentaje de niños/as que marcan - Dimensionar la demanda que tiene la línea de emergencias y denuncia anónima - La falta de conocimiento del ciudadano para saber dónde está ubicado - Así como la dinámica que encierra una llamada de prioridad <p>Algo que se les debe comentar cuando están todavía en el aula es que las dudas se van a atender en la capacitación, es importante que no distraigan al/a operador/a o se pongan a charlar acerca de aspectos personales porque en el lugar de trabajo debemos tener los 5 sentidos bien atentos.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 3: Llamadas de Emergencia	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Memorizar las claves policiacas	
	Objetivo Específico: Evaluar los conocimientos adquiridos	
Métrica n° 2.- Dictado de claves o palabras		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Además se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una y entre todos/as vamos desarrollando una respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de "Claves policiacas", visto un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder, se les pide leer el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardo silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar la actividad les pido que algún espacio en blanco de la hoja escriba las dudas que tengan acerca del tema y me lo entreguen.</p>	<p>Cuando tengo todos los exámenes resueltos vuelvo a repartirlo entre los integrantes y vamos leyendo y calificando cada pregunta.</p> <p>Al concluir la evaluación hago que regresen la prueba al dueño del examen para que registre sus errores y corrija dichos errores. Una vez que son conscientes de sus errores me entregan la actividad para que pueda revisarlos y asignarles una calificación.</p>
		<p>Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Caja de plumas - Material impreso

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 3: Llamadas de Emergencia		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Comprender la creación de una línea de emergencia	
	Objetivo Específico: Describir cómo fue que se crea y se transforma la línea de emergencia	
Ejercicio 1.- Antecedentes		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La línea de emergencia no nace de un momento a otro, es a partir de la necesidad de concentrar en un solo canal los reportes y de ahí mismo canalizar los recursos necesarios.</p> <p>Es decir, a partir de que reflexionan que sería más viable reportar un incendio a través de un número y de ahí mismo enviar:</p> <p>Policías Bomberos Ambulancia Protección Civil</p> <p>En lugar de contactarlos uno a uno, todos entrarán en el mismo momento y mejorarían sus tiempos de respuesta, es por ello que a partir de lo ocurrido en el 85 se crea una línea de emergencia.</p> <p>Es por ello que nuestra línea de tiempo da inicio en el año 1985.</p>	<p style="text-align: center;">Linea del tiempo</p> <p style="text-align: center;">- 1985 – 2001</p> <p><i>Antecedentes</i> 061 – Policía Judicial 065 - Ambulancia 068 - Bomberos 092 – Policía Local</p> <p><i>060 línea gubernamental de emergencias</i> Atendida por policías ubicada en: Liverpool #136, Col. Juárez, CUH.</p> <p style="text-align: center;">- 2002</p> <p>Los policías pasan a la frecuencia de radios</p> <p>Personal civil atiende emergencias, de la supervisión se encargan los policías.</p> <p>Creación de 3 turnos: de lunes a viernes con guardias los sábados y domingos. La línea se atendía por 21 personas en turno y pertenecía a la SSP (Secretaría de Seguridad Ciudadana del Distrito Federal)</p> <p style="text-align: center;">- 2004</p> <p>Puesto de mando vs Dirección Ejecutiva de Operaciones</p> <p style="text-align: center;">- 2006</p> <p>Desaparición del 060, 080 y 092; primer intento de obtener una línea única y gratuita de emergencias "060" disponible las 24/7 (Todas sus llamadas eran grabadas)</p> <p style="text-align: center;">- 2008</p> <p>La atención y supervisión esta a cargo de personal civil</p> <p style="text-align: center;">- 2009</p> <p>Creación del CAEPCCM (C4) Se atiende por personal civil y policía</p> <p style="text-align: center;">- 2013</p> <p>SSP transfiere recursos a C4</p> <p style="text-align: center;">- Diciembre 2015</p> <p>El C4 se convierte en C5 al integrar una "C" más de Contacto Ciudadano</p>	<p>Por último, es importante señalar que al iniciar el proyecto de una línea de emergencia los objetivos que se debían alcanzar algunos eran claro, otros más se fueron descubriendo en el camino y algunos se siguen trabajando.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora 		

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 3: Llamadas de Emergencia	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Establecer una imagen institucional para la línea de emergencia	
	Objetivo Específico: Interpretar a dónde se quiere llegar al crear una imagen para la línea de emergencia	
Ejercicio 2.- ¿Por qué rojo, verde y azul?		
Inicio	Desarrollo	Cierre
Para iniciar dicha explicación escuche 4 o 5 hipótesis de qué podría significar cada color, se les comentó a groso modo la importancia de contar con una imagen institucional y enseguida entramos al tema del significado de colores.	El número de emergencia que se comercializó fue el 066 e iba ilustrado por 3 colores que van en el siguiente orden: 0 (cero) - Rojo: Emergencia (Representa la emergencia y su estado de alerta) 6 (seis) – Verde: Esperanza/Tranquilidad (Se traduce como la recepción de la llamada) 6 (seis) – Azul rey: Paz/Orden (Intervención de las autoridades)	Al finalizar la explicación se les pidió a otros 4 o 5 personas que nos dijeran qué colores hubieran elegido ellos para formar el logo que representaría una línea de emergencia.
		Recursos y Materiales
		- Presentación Power Point - Computadora
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		No aplica
Tarea		
Repasar lo visto en clase		

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 4: Denuncia Anónima		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Comprender la creación de una línea de denuncia anónima	
Objetivo Específico: Describir cómo fue que se crea y se transforma la línea de denuncia anónima		
Ejercicio 1.- Antecedentes		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Con la finalidad de que en la Ciudad de México puedan denunciar de manera confidencial la comisión de un delito, se pone a nuestra disposición el servicio de Denuncia Anónima, el cual atiende a quienes desean reportar algún acto ilícito que se ha cometido en su entorno como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Narcomenudeo - Secuestro - Violencia intrafamiliar, entre otros. <p>Al llamar a la línea, los reportes son canalizados inmediatamente a las autoridades correspondientes las cuales inician la investigación y en su caso la persecución del delito.</p>	<p>Este servicio se brinda desde el año 2006 y desde entonces se sabe qué se busca de dichos reportes ya que el único cambio que sufre es administrativo:</p> <p>2006 – Surge la línea de denuncia anónima, bajo la necesidad de hacer reportes con un esquema de confidencialidad y anonimato, además de fortalecer al gobierno federal y local.</p> <p>Desean se recabe información más a fondo, tales como:</p> <p><i>Fechas</i> <i>Datos del probable responsable</i> <i>Vehículos involucrados</i> <i>Armas</i> <i>Modus operandi</i> <i>Víctimas</i> <i>Ubicación</i> <i>Descripción detallada de los hechos</i></p> <p>Canaliza sus reportes a las instancias correspondientes para una investigación</p> <p>2009 – Se crea el CAEPCCM (C4) órgano desconcentrado de la Jefatura de Gobierno.</p> <p>2013 – Se publica en la Gaceta Oficial que las denuncias anónimas forman parte del CAEPCCM.</p> <p>2016 – Actualmente es donde se encuentra</p>	<p>Para cerrar este bloque justo con las personas que se encuentran capacitando acudimos al call center y les haces ver que todas las denuncias que se hacen al 089 son completamente confidenciales, prueba de ello es que en el GEMYC el número que se registra sólo tiene ocho 0 (ceros).</p> <p>También es importante señalar que dicho servicio se encuentra 24/7</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material Digital <p>https://www.c5.cdmx.gob.mx/canales-de-atencion-emergencias/089-denuncia-anonima</p>		

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 4: Denuncia Anónima		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Establecer una imagen institucional para la línea de denuncia anónima	
	Objetivo Específico: Interpretar a dónde se quiere llegar al crear una imagen para la línea de denuncia anónima	
Ejercicio 2.- ¿Por qué rojo, verde y azul?		
Inicio	Desarrollo	Cierre
Conforme en lo que se vio para la interpretación del logo del 066 les pedí empezar desde ahí para la interpretación de los colores.	Enseguida hablamos del logo de denuncia anónima que lleva el n° 089 y va de tres colores: 0 (cero) - Verde: Esperanza/Tranquilidad (Reporte bajo el esquema de confidencialidad y anonimato) 8 (ocho) – Rojo: Fortaleza/Determinación (Canalización a las instancias competentes de investigación) 9 (nueve) – Azul: Orden (Intervención de las autoridades)	Dicha actividad concluye al escuchar 4 o 5 ideas del logo y colores que hubieran ocupado para la imagen de la línea de denuncia anónima.
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		No aplica
Tarea		
Repasar lo visto en clase		

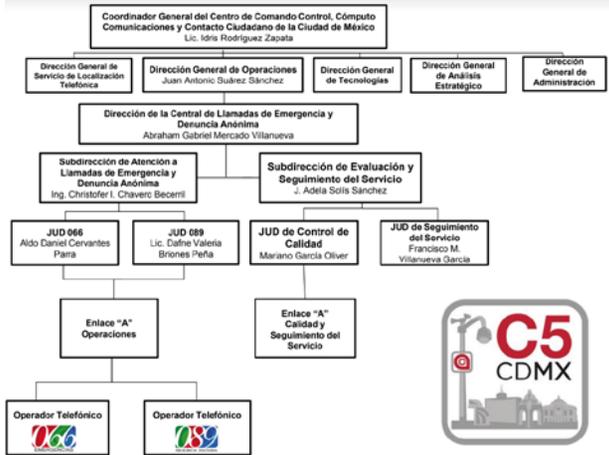
N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 4: Denuncia anónima	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Ser consciente del tipo de llamadas que se reciben en el call center	
	Objetivo Específico: Lograr establecer el primer contacto con la línea de emergencia y denuncias	
Ejercicio 6.- Escuchemos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La persona que se encuentra en capacitación regularmente antes de sentarse a tomar una llamada suele tener una preparación de 3 a 4 semanas.</p> <p>Desde el momento que queda contratada acude 8 horas a laborar con una hora de comida, antes de poder atender una emergencia cubre su jornada laboral de manera normal, la preparación que recibe en su mayoría es teórico por ello decidimos que deberá realizar diario de 1 a 2 horas de práctica.</p> <p>Por el poco o nulo conocimiento con el que cuenta su preparación será evolutiva, por eso solo empezará estando a la escucha.</p>	<p>Una vez que se concluyen las actividades teóricas los acompañó al call center y dejó con el supervisor en turno, mismo que los sentará con los/as operadores/as que tienen un nivel de atención destacado.</p> <p>La actividad que realizarán al estar con el compañero de primer momento solo es escuchar y detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de llamadas falsas que llegan - El porcentaje de niños/as que marcan - Dimensionar la demanda que tiene la línea de emergencias y denuncia anónima - La falta de conocimiento del ciudadano para saber dónde está ubicado - Así como la dinámica que encierra una llamada de prioridad <p>Algo que se les debe comentar cuando están todavía en el aula es que las dudas se van a atender en la capacitación, es importante que no distraigan al/a operador/a o se pongan a charlar acerca de aspectos personales porque en el lugar de trabajo debemos tener los 5 sentidos bien atentos.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 5: Sensibilización		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Dialogar las expectativas de lo que es atender una emergencia y denuncia anónima	
Objetivo Específico: Escuchar las expectativas que tienen para recibir, atender, registrar y canalizar una llamada.		
Ejercicio 1.- Videos		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La primera reflexión antes de pasar a ver los videos es el alcance que puede tener la buena o mala atención que le den a sus llamadas.</p> <p>Es importante señalarles que la atención que deben dar se basará en los protocolos de acción que se han trabajado y aplicado, no importando quién este solicitando el servicio a todas las emergencias se les da el mismo trato, lo único que cambia será la prioridad.</p> <p>Antes de ver los videos se les pide tener a la mano papel y pluma para ir anotando dudas u observaciones.</p>	<p>Se proyectaron los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deslave – Insurgentes, dura 02 minutos 17 segundos <p>Se enfatizó en: Deslave vs derrumbe La respuesta por parte de las dependencias Bloqueo de paso por parte de elementos de la SSP (Dar recomendaciones) Monitoreo de cámaras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incendio de automóvil - App 066 CDMX, dura 02 minutos 16 segundo. <p>El usuario indica que necesita vulcanos ¿qué es vulcanos? La operadora se da cuenta que el sistema le está arrojando datos personales del ciudadano y la ubicación, se le hace fácil interrumpir. Tiempo de envío a despacho (menor de 35 segundos) vs Tiempo de respuesta En cuanto llega la emergencia se realiza monitoreo de cámaras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Robo a Negocio – Sotelo, dura 02 minutos 58 segundos <p>Tono en que habla la mujer, Monitoreo de las cámaras del gobierno y privadas Llegada del personal de la SSP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Robo a Establecimiento - Aragón, dura 02 minutos 28 segundos <p>Le proporcionan la ubicación a la operadora y no interrumpe al usuario deja que hable. ¿En qué momento sería importante interrumpir al usuario?:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empieza a divagar - Repite las cosas <p>(Hay que ayudarlo a regresar a lo relevante) Le hace una pregunta importante ¿ESTÁN ARMADOS? Monitoreo de cámaras Dichos videos fueron tomados del canal oficial de Ciudad Segura de YOUTUBE</p>	<p>Se les invita a seguir nuestras redes sociales:</p> <p>Twitter: @ciudad_segura Facebook: Ciudad Segura CDMX</p> <p>Y observar el resto de los videos que hay en nuestro canal de Youtube:</p> <p>Ciudad Segura CDMX</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> -Presentación Power Point - Computadora - Bocinas - Material digital: C5, "Deslave Insurgentes Norte (Completo)", 2014 https://youtu.be/m5pl8k2cEtc C5, "Incendio Automovil – App 066 CDMX", 2015 https://youtu.be/bOYZMclciY C5, "Robo a Establecimiento con violencia Aragon", 2015 https://youtu.be/8vr91WUPKEc C5, "Robo a Negocio Sotelo", 2015 https://youtu.be/emzyzvM35IQ 		

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 5: Sensibilización		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Dialogar las expectativas de lo que es atender una emergencia y denuncia anónima	
Objetivo Específico: Escuchar las expectativas que tienen para recibir, atender, registrar y canalizar una llamada.		
Ejercicio 2.- Llamadas reales (Audio)		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Las personas que llegan a trabajar al call center regularmente tienen experiencia en atención al cliente, sin embargo, eso no asegura que puedan soportar el estrés al que estarán sometidos al atender llamadas de emergencia y denuncia anónima.</p> <p>A veces nos gana la situación que están reportando, el estado en el que se encuentran o quizá simplemente no vamos de humor, por esto mismo debemos aprender a controlar las emociones y ser sinceros acerca de aquello que podremos tolerar.</p> <p>La integración de estos audios es:</p> <p>Para discutir, pero sobre todo para que empiecen a dimensionar los casos que pudieran atender y escuchar qué tan preparados/as se sienten.</p>	<p>Los casos que van a escuchar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadáver abandonado, dura 02 minutos 27 segundos <p>Referencia (Puente de la Concordia) Escucha y repite</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadáver- Suicidio, dura 06 minutos 46 segundos <p>El señor ¿Cómo se escucha? ¿Qué se escucha de fondo? Batalla con la ubicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sexual-Agresiones, dura 06 minutos 02 segundos <p>Actitud de la operadora El usuario indica que ya había marcado y le colgaron</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médico inconsciente, dura 02 minutos 18 segundos <p>Bien atendida Comentario "tenga algo de vida" ¿Con quién tengo el gusto?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convulsión, dura 02 minutos <p>¿Nos pueden ayudar en algo? Cabe la posibilidad de que la patrulla les abra paso Aunque se corta la llamada se envió el recurso</p>	<p>Se les invita a seguir nuestras redes sociales: Twitter: @ciudad_segura Facebook: Ciudad Segura CDMX</p> <p>Y observar el resto de los videos que hay en nuestro canal de Youtube: Ciudad Segura CDMX</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Audios - Bocina

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima			
Tema 5: Sensibilización				
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Dialogar las expectativas de lo que es atender una emergencia y denuncia anónima			
	Objetivo Específico: Escuchar las expectativas que tienen para recibir, atender, registrar y canalizar una llamada.			
Ejercicio 3.- Llamadas de broma (Audio)				
Inicio	Desarrollo	Cierre		
<p>Aunque estadísticamente el 94% de las llamadas son bromas o de mal uso hemos tenido reportes afirmativos de menores que nos han solicitado el apoyo.</p> <p>Como muestra de que no todas las llamadas de los menores de edad son bromas, anexo en la presentación 3 audios ejemplificando casos reales donde elementos de la SSP llegaron al lugar y confirmaron lo reportado.</p>	<p>En este trabajo creemos que lo peor que te puede pasar como menor de edad es que solicites el apoyo y no te tomen en cuenta, por ello se decide abrir esta conversación después de escuchar los siguientes audios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suicidio, dura 14 minutos 53 segundos. <p>Niña de 14 años reportando el suicidio de su hermana Se encuentra con todos sus hermanos Vio a su hermana tirada con un arma en su mano La operadora cree que es broma La ubicación que brinda no aparece en sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médico inconsciente, dura 02 minutos 30 segundos <p>Niño de aproximadamente 6 años solicita ambulancia para su mamá desmayada</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agresiones, dura 03 minutos 16 segundos <p>Reporta que fuera de su domicilio se están agrediendo</p>	<p>Se les invita a seguir nuestras redes sociales: Twitter: @ciudad_segura Facebook: Ciudad Segura CDMX</p> <p>Y observar el resto de los videos que hay en nuestro canal de Youtube: Ciudad Segura CDMX</p> <table border="1" data-bbox="1430 933 1900 1205"> <tr> <th data-bbox="1430 933 1900 995" style="text-align: center;">Recursos y materiales</th> </tr> <tr> <td data-bbox="1430 995 1900 1205"> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Audios - Bocina </td> </tr> </table>	Recursos y materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Audios - Bocina
Recursos y materiales				
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Audios - Bocina 				

N° de sesión: 3	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 5: Sensibilización		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Ser consciente del tipo de llamadas que se reciben en el call center	
	Objetivo Específico: Lograr establecer el primer contacto con la línea de emergencia y denuncias	
Ejercicio 4.- Escuchemos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La persona que se encuentra en capacitación regularmente antes de sentarse a tomar una llamada suele tener una preparación de 3 a 4 semanas.</p> <p>Desde el momento que queda contratada acude 8 horas a laborar con una hora de comida, antes de poder atender una emergencia cubre su jornada laboral de manera normal, la preparación que recibe en su mayoría es teórico por ello decidimos que deberá realizar diario de 1 a 2 horas de práctica.</p> <p>Por el poco o nulo conocimiento con el que cuenta su preparación será evolutiva, por eso solo empezará estando a la escucha.</p>	<p>Una vez que se concluyen las actividades teóricas los acompañó al call center y dejó con el supervisor en turno, mismo que los sentará con los/as operadores/as que tienen un nivel de atención destacado.</p> <p>La actividad que realizarán al estar con el compañero de primer momento solo es escuchar y detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de llamadas falsas que llegan - El porcentaje de niños/as que marcan - Dimensionar la demanda que tiene la línea de emergencias y denuncia anónima - La falta de conocimiento del ciudadano para saber dónde está ubicado - Así como la dinámica que encierra una llamada de prioridad <p>Algo que se les debe comentar cuando están todavía en el aula es que las dudas se van a atender en la capacitación, es importante que no distraigan al/a operador/a o se pongan a charlar acerca de aspectos personales porque en el lugar de trabajo debemos tener los 5 sentidos bien atentos.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha

N° de sesión: 4	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 6: Organigrama		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Comprender la estructura general del C5	
Objetivo Específico: Memorizar el nombre y puesto de las personas que trabajan para la Dirección General de Operaciones.		
Ejercicio 1.- ¿Quiénes integran este Centro? Estructura		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Aunque de manera presencial el equipo se reunió para decir de viva voz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre - Puesto y actividades <p>Esta actividad va encaminada a conocer la estructura general del C5, incluyendo las 5 direcciones que están a cargo de la Coordinación General y a groso modo hablaremos de sus actividades.</p>	<p>Los puestos a describir serán los siguientes:</p>  <p>The diagram shows the organizational structure of the C5 CDMX. At the top is the 'Coordinador General del Centro de Comando Control, Cómputo Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México' (Lic. Idiris Rodríguez Zapata). Below this are five main directions: 'Dirección General de Servicio de Localización Telefónica', 'Dirección General de Operaciones' (Juan Antonio Suárez Sánchez), 'Dirección General de Tecnologías', 'Dirección General de Análisis Estratégico', and 'Dirección General de Administración'. The 'Dirección General de Operaciones' oversees the 'Dirección de la Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima' (Abraham Gabriel Mercado Villanueva). This central direction is divided into two sub-directions: 'Subdirección de Atención a Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima' (Ing. Christopher I. Chavero Becerra) and 'Subdirección de Evaluación y Seguimiento del Servicio' (J. Adela Solís Sánchez). The first sub-direction oversees four JUDs: 'JUD 066' (Aldo Daniel Cervantes Parra), 'JUD 089' (Lic. Daline Valeria Briones Peña), 'JUD de Control de Calidad' (Mariano García Oliver), and 'JUD de Seguimiento del Servicio' (Francisco M. Villanueva García). The second sub-direction oversees two 'Enlace "A"' roles: 'Enlace "A" Operaciones' and 'Enlace "A" Calidad y Seguimiento del Servicio'. The 'Enlace "A" Operaciones' role oversees two 'Operador Telefónico' positions. A logo for 'C5 CDMX' is also present in the diagram.</p>	<p>La actividad concluye una vez que hemos repasado los puestos y nombre de los responsables, sin embargo, para cerrar con broche de oro hemos contruido un rompecabezas la misión es, si el grupo es mayor a 15 personas realizamos grupos de 5 si son menos de 5 lo que vamos a hacer es:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarmarlo 2. Poner un cronómetro en cero 3. Iniciar a armarlo 4. Gana quien haya hecho logrado armarlo en el menor tiempo posible.
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso - Rompecabezas 		

N° de sesión: 4	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 6: Organigrama		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar qué labores se realizan en el C5 y cuáles en el C2 (Centro de Control y Comando)	
Objetivo Específico: Exponer las actividades que se realizan explícitamente en el C5		
Ejercicio 2.- ¿En el C5 se atiende toda la Ciudad de México?		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que queda clara la estructura, vamos a hablar a cerca de las actividades que se hacen en el C5 y aquellas de las que se encarga el:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los 5 Centros de Comando y Control (C2) - C2 Móvil - MUAV 	<p>En el C5 se concentra:</p> <p>066:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call center <p>089:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call center <p>Locatel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Call center <p>C2 (Centro de Comando y Control):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro - Ubicado dentro de las demarcaciones de la alcaldía Cuauhtémoc - Norte - Ubicado dentro de las demarcaciones de la alcaldía GAM - Oriente – Ubicado dentro de las demarcaciones de la alcaldía Iztapalapa - Poniente – Ubicado dentro de las demarcaciones de la alcaldía Álvaro Obregón - Sur - Ubicado dentro de las demarcaciones de la alcaldía Tlalpan <p>C2 Móvil</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resguardan <p>Despacho</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Monitoreo <p>ANPR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realiza el monitoreo y seguimiento pertinente <p>STV</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se encuentra en el C5 su centro de monitoreo <p>Servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las dependencias tales como: SACMEX, SOBSE, sus enlaces tienen una posición en el C5. 	<p>Por último, les pedí que entre ellos/as dialogarán alrededor de 5 minutos, pidiendo redactarán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 verdades del C5 - 5 actividades que se realizaban en el C2 - Eventos principales a los que acudía el C2 Móvil
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora 		

N° de sesión: 4	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima							
Tema 6: Organigrama								
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Conocer las competencias del puesto que ocuparan							
	Objetivo Específico: Definir las competencias que deberán mostrar ante la atención de cada llamada							
Ejercicio 3.- Perfil de Puesto								
Inicio	Desarrollo		Cierre					
<p>Se inicia la actividad pidiendo a cada participante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5 aptitudes - 5 defectos <p>Al concluir dicho cuestionamiento se les explica que un perfil de puesto es la recopilación de los requisitos que se busca en una persona para cubrir un puesto, es por ello que les expresamos lo que se tuvo que evaluar durante la entrevista para lograr ser contratados.</p>	<p>Enseguida se enuncian las competencias, así como las acciones que deberán llevar a cabo:</p> <table border="1" data-bbox="653 748 1419 829" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="653 748 1035 829" style="text-align: center;">Competencias personales e intelectuales</th> <th data-bbox="1035 748 1419 829" style="text-align: center;">Competencia Laboral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="653 829 1035 1097"> Habilidad en la comunicación Estabilidad emocional Autocontrol Sentido del deber Atención y concentración Expresión verbal Memoria </td> <td data-bbox="1035 829 1419 1097"> Seguimiento de instrucciones Persuasión Responsabilidad Apego a normas Responsabilidad social Rendimiento bajo presión Empuje Atención a la Ciudadanía </td> </tr> </tbody> </table> <p>Las actividades de un operador telefónico se reducen en 4 acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir - Atender - Registrar - Canalizar 	Competencias personales e intelectuales	Competencia Laboral	Habilidad en la comunicación Estabilidad emocional Autocontrol Sentido del deber Atención y concentración Expresión verbal Memoria	Seguimiento de instrucciones Persuasión Responsabilidad Apego a normas Responsabilidad social Rendimiento bajo presión Empuje Atención a la Ciudadanía	<p>Cerramos la exposición preguntándoles: ¿Sabías que contaban con dichas competencias?</p> <table border="1" data-bbox="1430 894 1898 951" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1430 894 1898 951" style="text-align: center;">Recursos y Materiales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1430 951 1898 1334"> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora </td> </tr> </tbody> </table>	Recursos y Materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora
Competencias personales e intelectuales	Competencia Laboral							
Habilidad en la comunicación Estabilidad emocional Autocontrol Sentido del deber Atención y concentración Expresión verbal Memoria	Seguimiento de instrucciones Persuasión Responsabilidad Apego a normas Responsabilidad social Rendimiento bajo presión Empuje Atención a la Ciudadanía							
Recursos y Materiales								
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora 								

N° de sesión: 4	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 6: Organigrama		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Informar las políticas y normas para la atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Objetivo Específico: Enunciar las políticas y normas para la atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima		
Ejercicio 4.- Políticas y normas para la atención de llamadas		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Uno de los grandes proyectos que tiene el call center es certificarse año con año, por ello se nos hace relevante explicar de qué va dicha autenticidad:</p> <p style="text-align: center;">¿Qué es ISO 9001-2008?</p> <p>La norma ISO 9001:2008 se basa en el cumplimiento de un sistema de gestión de calidad centrado en los elementos de administración y optimización con los que cuenta una empresa. Se promueve un enfoque basado en procesos que busca aumentar de forma constante la satisfacción del cliente</p> <p>Para cumplir con dicha certificación cada integrante debe tener en cuenta algunos principios.</p>	<p>Dichos principios se los leemos y explicamos uno a uno:</p> <p>Política de Calidad: <i>Ofrecer un servicio eficiente y confiable a los usuarios de la línea de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima, logrando la entera satisfacción del usuario a través de la medición constante de la calidad y seguimiento del servicio.</i></p> <p>Misión 066 <i>Ser el servicio telefónico único y gratuito, enlace entre el Gobierno de la Ciudad de México y su población para atender las emergencias que pongan en riesgo su persona, entorno o patrimonio, atendido por personal especializado con calidad humana de forma inmediata y confiable a través de la atención y canalización con los diferentes niveles de gobierno.</i></p> <p>Visión 066 <i>Ser el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia referente de la República Mexicana, utilizando tecnología de punta y personal altamente capacitado, promoviendo la innovación de procedimientos de atención, a través de la medición de calidad, convenios de colaboración interinstitucionales y profesionalización, impulsando la mejora continua en los niveles de atención, en beneficio de la población de la Ciudad de México.</i></p> <p>Misión 089 <i>Ser el servicio telefónico que crea un vínculo de confianza entre el Gobierno de la Ciudad de México y su población, que fomenta la cultura de la denuncia bajo un esquema de confidencialidad y anonimato del denunciante.</i></p> <p>Visión 089 <i>Ser el vínculo más confiable y oportuno para la población de la Ciudad de México en denuncia anónima, promoviendo la cultura de reportar las conductas presumiblemente delictivas, canalizadas de manera ágil, utilizando tecnología de punta y personal altamente capacitado, a través de la medición de calidad, convenios de colaboración interinstitucionales y profesionalización, impulsando la mejora continua en los niveles de atención, en beneficio de la población de la Ciudad de México.</i></p> <p>Objetivos de calidad: <i>Lograr un tiempo de contestación promedio de 6 seg., en la línea de emergencia</i> <i>Lograr un tiempo de contestación promedio de 15 segundos, en la línea de denuncia anónima</i> <i>Lograr menos del 3% del abandono real en llamadas con duración mayor a los 5 segundos para 066</i> <i>Lograr menos del 3% del abandono real en llamadas con duración mayor a los 5 segundos para 089</i> <i>Lograr un tiempo promedio mensual de envío a despacho de 1 minuto con 30 segundos</i> <i>Lograr un promedio general de la evaluación mensual de desempeño de 90%</i> <i>Lograr un nivel de satisfacción del servicio mensual, superior al 90% con base a 100 encuestas diarias realizadas.</i></p>	<p>Para finalizar la actividad, vamos al call center y les hago saber que la certificación además de tener: una política, misión, visión y objetivos también debe tener elementos administrativos por ello les muestro dónde se ubica la Carpeta con todos los formatos que solicita ISO.</p> <p>Es importante que cada uno la hojee o se lea en voz alta el índice.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material digital: <p>https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es</p>

N° de sesión: 4	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 6: Organigrama		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Ser consciente del tipo de llamadas que se reciben en el call center	
Objetivo Específico: Lograr establecer el primer contacto con la línea de emergencia y denuncias		
Ejercicio 5.- Escuchemos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La persona que se encuentra en capacitación regularmente antes de sentarse a tomar una llamada suele tener una preparación de 3 a 4 semanas.</p> <p>Desde el momento que queda contratada acude 8 horas a laborar con una hora de comida, antes de poder atender una emergencia cubre su jornada laboral de manera normal, la preparación que recibe en su mayoría es teórico por ello decidimos que deberá realizar diario de 1 a 2 horas de práctica.</p> <p>Por el poco o nulo conocimiento con el que cuenta su preparación será evolutiva, por eso solo empezará estando a la escucha.</p>	<p>Una vez que se concluyen las actividades teóricas los acompañó al call center y dejó con el supervisor en turno, mismo que los sentará con los/as operadores/as que tienen un nivel de atención destacado.</p> <p>La actividad que realizarán al estar con el compañero de primer momento solo es escuchar y detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de llamadas falsas que llegan - El porcentaje de niños/as que marcan - Dimensionar la demanda que tiene la línea de emergencias y denuncia anónima - La falta de conocimiento del ciudadano para saber dónde está ubicado - Así como la dinámica que encierra una llamada de prioridad <p>Algo que se les debe comentar cuando están todavía en el aula es que las dudas se van a atender en la capacitación, es importante que no distraigan al/a operador/a o se pongan a charlar acerca de aspectos personales porque en el lugar de trabajo debemos tener los 5 sentidos bien atentos.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha 		

N° de sesión: 5	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Comprender la estructura general del C5	
Objetivo Específico: Memorizar el nombre y puesto de las personas que trabajan para la Dirección General de Operaciones.		
Métrica n° 3.- Organigrama		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una para dar respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de la "Estructura General del C5", estudiado un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder.</p> <p>Se les señala que es importante lean todo el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardó silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar me entregan la actividad.</p>	<p>Cuando todos/as han concluido reparto los exámenes, leemos las preguntas y vamos dando la respuesta correcta.</p> <p>En cuanto terminamos de revisarlo se le regresa a su dueño, éste observa sus errores y me regresa la prueba calificada.</p>
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 6	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Distinguir las 16 divisiones políticas que tiene la Ciudad de México y sus colindancias	
	Objetivo Específico: Estudiar el nombre de las 16 alcaldías de la Ciudad de México	
Ejercicio 1.- Alcaldías		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Para atender una llamada de emergencia o levantar un reporte de denuncia anónima es importante que durante los primeros segundos se conozca la ubicación, así como el motivo de la llamada. Sin embargo, al momento de un accidente o evento poco común desconocemos cómo vamos a reaccionar, por ello ubicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plazas - Iglesias - Parques - Estaciones del Metro o MB - Monumentos - Colonias populares <p>Así como tener una habilidad con la escucha activa será la diferencia entre un envío a despacho asertivo o con complicaciones.</p>	<p>Entonces es importante iniciar dimensionando la forma de nuestra ciudad y ubicar los puntos cardinales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norte - Sur - Este - Oeste <p>Y así empezar a ubicar una a una las 16 alcaldías que la forman:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gustavo A. Madero 2. Venustiano Carranza 3. Iztacalco 4. Iztapalapa 5. Tiáhuac 6. Xochimilco 7. Milpa alta 8. Benito Juárez 9. Coyoacán 10. Tlalpan 11. Azcapotzalco 12. Miguel Hidalgo 13. Cuajimalpa 14. Álvaro Obregón 15. Magdalena Contreras 16. Cuauhtémoc 	<p>De manera individual o en grupo pasan a ubicar cada una de las alcaldías.</p> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Mapa de la Ciudad de México sin nombres con división política tamaño bond (enmicado) - Pintarrón - Borrador - Logos que han adoptado en cada alcaldía

N° de sesión: 6	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima																											
Tema 7: Cartografía																												
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Distinguir las 16 divisiones políticas que tiene la Ciudad de México y sus colindancias																											
Objetivo Específico: Estudiar el nombre de las 16 alcaldías de la Ciudad de México																												
Ejercicio 2.- C2 (Centro de Control y Comando)																												
Inicio	Desarrollo	Cierre																										
Una vez que tienen presente la ubicación de las alcaldías empezamos a agrupar	<p>Para una atención más eficiente por parte de los cuerpos de emergencia la ciudad de México se dividió entre los 5 C2 quedando de la siguiente manera:</p> <table border="1" data-bbox="825 743 1249 1239"> <tr> <td rowspan="14" style="text-align: center; vertical-align: middle;">C5</td> <td style="text-align: center;">C2</td> <td style="text-align: center;">ALCALDÍAS</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C2 CENTRO (9)</td> <td style="text-align: center;">CUAUHTEMOC</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">C2 NORTE (17)</td> <td style="text-align: center;">GUSTAVO A. MADERO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">IZTACALCO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">VENUSTIANO CARRANZA</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">C2 ORIENTE (16)</td> <td style="text-align: center;">IZTAPALAPA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MILPA ALTA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TLAHUAC</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">XOCHIMILCO</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">C2 PONIENTE (17)</td> <td style="text-align: center;">ALVARO OBREGON</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">AZCAPOTZALCO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">CUAJIMALPA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">MAGDALENA CONTRERAS</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">C2 SUR (14)</td> <td style="text-align: center;">MIGUEL HIDALGO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">BENITO JUAREZ</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">COYOACAN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TLALPAN</td> <td></td> </tr> </table>	C5	C2	ALCALDÍAS	C2 CENTRO (9)	CUAUHTEMOC	C2 NORTE (17)	GUSTAVO A. MADERO	IZTACALCO	VENUSTIANO CARRANZA	C2 ORIENTE (16)	IZTAPALAPA	MILPA ALTA	TLAHUAC	XOCHIMILCO	C2 PONIENTE (17)	ALVARO OBREGON	AZCAPOTZALCO	CUAJIMALPA	MAGDALENA CONTRERAS	C2 SUR (14)	MIGUEL HIDALGO	BENITO JUAREZ	COYOACAN	TLALPAN		<p>Pasan de nuevo en grupo o individualmente a señalar cada una de las alcaldías, pero ahora las agruparan por C2.</p> <table border="1" data-bbox="1434 935 1896 987" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>Recursos y Materiales</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - Mapa de la Ciudad de México sin nombres con división política tamaño bond (enmicado) - Pintarrón - Borrador - Logos que han adoptado en cada alcaldía 	Recursos y Materiales
C5	C2		ALCALDÍAS																									
	C2 CENTRO (9)		CUAUHTEMOC																									
	C2 NORTE (17)		GUSTAVO A. MADERO																									
			IZTACALCO																									
			VENUSTIANO CARRANZA																									
	C2 ORIENTE (16)		IZTAPALAPA																									
			MILPA ALTA																									
			TLAHUAC																									
			XOCHIMILCO																									
	C2 PONIENTE (17)		ALVARO OBREGON																									
			AZCAPOTZALCO																									
			CUAJIMALPA																									
			MAGDALENA CONTRERAS																									
	C2 SUR (14)	MIGUEL HIDALGO																										
BENITO JUAREZ																												
COYOACAN																												
TLALPAN																												
Recursos y Materiales																												

N° de sesión: 6	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Informar las políticas y normas para la atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Objetivo Específico: Enunciar las políticas y normas para la atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Métrica n° 4.- Completa la frase ISO 9001 2008		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una para dar respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de la "ISO 9001 2008", estudiado un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder.</p> <p>Se les señala que es importante lean todo el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardó silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar me entregan la actividad.</p>	<p>Cuando todos/as han concluido reparto los exámenes, leemos las preguntas y vamos dando la respuesta correcta.</p> <p>En cuanto terminamos de revisarlo se le regresa a su dueño, éste observa sus errores y me regresa la prueba calificada.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Caja de plumas - Actividad impresa 		

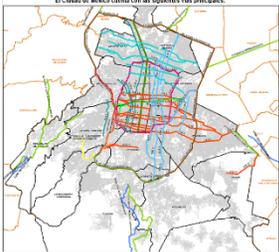
N° de sesión: 6	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Ser consciente del tipo de llamadas que se reciben en el call center	
Objetivo Específico: Lograr establecer el primer contacto con la línea de emergencia y denuncias		
Ejercicio 3.- Escuchemos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La persona que se encuentra en capacitación regularmente antes de sentarse a tomar una llamada suele tener una preparación de 3 a 4 semanas.</p> <p>Desde el momento que queda contratada acude 8 horas a laborar con una hora de comida, antes de poder atender una emergencia cubre su jornada laboral de manera normal, la preparación que recibe en su mayoría es teórico por ello decidimos que deberá realizar diario de 1 a 2 horas de práctica.</p> <p>Por el poco o nulo conocimiento con el que cuenta su preparación será evolutiva, por eso solo empezará estando a la escucha.</p>	<p>Una vez que se concluyen las actividades teóricas los acompañó al call center y dejó con el supervisor en turno, mismo que los sentará con los/as operadores/as que tienen un nivel de atención destacado.</p> <p>La actividad que realizarán al estar con el compañero de primer momento solo es escuchar y detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de llamadas falsas que llegan - El porcentaje de niños/as que marcan - Dimensionar la demanda que tiene la línea de emergencias y denuncia anónima - La falta de conocimiento del ciudadano para saber dónde está ubicado - Así como la dinámica que encierra una llamada de prioridad <p>Algo que se les debe comentar cuando están todavía en el aula es que las dudas se van a atender en la capacitación, es importante que no distraigan al/a operador/a o se pongan a charlar acerca de aspectos personales porque en el lugar de trabajo debemos tener los 5 sentidos bien atentos.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha 		
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 7	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 7: Cartografía	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Distinguir las 16 divisiones políticas que tiene la Ciudad de México y sus colindancias	
	Objetivo Específico: Estudiar el nombre de las 16 alcaldías de la Ciudad de México	
Métrica n° 5.- Alcaldías		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una para dar respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de las "Alcaldías", estudiado un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder.</p> <p>Se les señala que es importante lean todo el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardó silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar me entregan la actividad.</p>	<p>Cuando todos/as han concluido reparto los exámenes, leemos las preguntas y vamos dando la respuesta correcta.</p> <p>En cuanto terminamos de revisarlo se le regresa a su dueño, éste observa sus errores y me regresa la prueba calificada.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Caja de plumas - Actividad impresa
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 7	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima																																	
Tema 7: Cartografía																																		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar los sectores en los que se dividen la Ciudad de México																																	
	Objetivo Específico: Categorizar los sectores en los que se divide la Ciudad de México																																	
Ejercicio 3.- División Sectorial																																		
Inicio	Desarrollo			Cierre																														
<p>Una emergencia debe ser atendida con ciertos recursos (patrulla, bomberos, ambulancia, protección civil, entre otros), por eso los vehículos de emergencia y personas deben posicionarse de manera estratégica a lo largo y ancho de la Ciudad.</p> <p>Lo que debemos entender es que trasladarse del sur al norte o del este al oeste puede traer muchos contratiempos y con ello un periodo de respuesta demasiado prolongado, por ello se ha dividido cada una de las delegaciones con la finalidad de lograr una respuesta oportuna.</p> <p>También la división de sectores impacta en los límites y aunque parezca absurdo, levantar un reporte una calle después de lo indicado retrasará la llegada, además, de que limita y compromete a la unidad y personal enviado.</p> <p>Para ello y muchos aspectos más, se debe conocer la ciudad y los nombres que reciben las divisiones perimetrales.</p>	<p>Es importante señalar que a partir de las 16 alcaldías se forman 73 sectores, que se enuncian a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="653 760 1419 1330"> <tr> <td data-bbox="653 760 793 870">Álvaro Obregón 4</td> <td data-bbox="793 760 1010 870">Alpes Plateros San Ángel Santa Fe</td> <td data-bbox="1010 760 1163 870">Iztapalapa 10</td> <td data-bbox="1163 760 1283 870">Abasto Churubusco Estrella Granjas Oasis</td> <td data-bbox="1283 760 1419 870">Quetzal Reforma Santa Cruz Teotongo Tezonco</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 870 793 964">Azcapotzalco 4</td> <td data-bbox="793 870 1010 964">Clavería Cuicláhuac Hormiga La Raza</td> <td data-bbox="1010 870 1163 964">Magdalena Contreras 2</td> <td colspan="2" data-bbox="1163 870 1419 964">Dinamo San Jerónimo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 964 793 1075">Benito Juárez 5</td> <td data-bbox="793 964 1010 1075">Del Valle Nápoles Narvarte-Alamos Nativitas Portales</td> <td data-bbox="1010 964 1163 1075">Miguel Hidalgo 5</td> <td colspan="2" data-bbox="1163 964 1419 1075">Chapultepec Polanco-Castillo Sotelo Tacuba Tacubaya</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 1075 793 1185">Coyoacán 5</td> <td data-bbox="793 1075 1010 1185">Coyoacán Culhuacán Taxqueña Universidad Xotepingo</td> <td data-bbox="1010 1075 1163 1185">Milpa Alta 2</td> <td colspan="2" data-bbox="1163 1075 1419 1185">Milpa Alta Tecomitl</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 1185 793 1247">Cuajimalpa 2</td> <td data-bbox="793 1185 1010 1247">Cuajimalpa Yaqui</td> <td data-bbox="1010 1185 1163 1247">Tláhuac 2</td> <td colspan="2" data-bbox="1163 1185 1419 1247">Mixquic Zapotitla</td> </tr> <tr> <td data-bbox="653 1247 793 1330"></td> <td data-bbox="793 1247 1010 1330">Ángel-Zona Rosa Asturias Buenavista</td> <td data-bbox="1010 1247 1163 1330"></td> <td colspan="2" data-bbox="1163 1247 1419 1330">Coapa</td> </tr> </table>			Álvaro Obregón 4	Alpes Plateros San Ángel Santa Fe	Iztapalapa 10	Abasto Churubusco Estrella Granjas Oasis	Quetzal Reforma Santa Cruz Teotongo Tezonco	Azcapotzalco 4	Clavería Cuicláhuac Hormiga La Raza	Magdalena Contreras 2	Dinamo San Jerónimo		Benito Juárez 5	Del Valle Nápoles Narvarte-Alamos Nativitas Portales	Miguel Hidalgo 5	Chapultepec Polanco-Castillo Sotelo Tacuba Tacubaya		Coyoacán 5	Coyoacán Culhuacán Taxqueña Universidad Xotepingo	Milpa Alta 2	Milpa Alta Tecomitl		Cuajimalpa 2	Cuajimalpa Yaqui	Tláhuac 2	Mixquic Zapotitla			Ángel-Zona Rosa Asturias Buenavista		Coapa		<p>Una vez que han dado un vistazo a la hoja de sectores les pido ubiquen dos cosas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las alcaldías que tienen más sectores, en cuanto las ubican pregunto: <p>¿Por qué piensan que tienen tantos sectores? (También les dejo sobre la parte delantera del salón el mapa de la Ciudad de México y les hago hincapié en que ubiquen la alcaldía con un número significativo de sectores).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Deben indicar en qué alcaldía viven o visitan con frecuencia <p>(Regularmente ésta pregunta va dirigida a las personas que no han participado o se encuentran dispersos, es así como) Por último, de manera aleatoria nombró a algún 4 alcaldías y deben decirme tan siquiera un sector.</p>
Álvaro Obregón 4	Alpes Plateros San Ángel Santa Fe	Iztapalapa 10	Abasto Churubusco Estrella Granjas Oasis	Quetzal Reforma Santa Cruz Teotongo Tezonco																														
Azcapotzalco 4	Clavería Cuicláhuac Hormiga La Raza	Magdalena Contreras 2	Dinamo San Jerónimo																															
Benito Juárez 5	Del Valle Nápoles Narvarte-Alamos Nativitas Portales	Miguel Hidalgo 5	Chapultepec Polanco-Castillo Sotelo Tacuba Tacubaya																															
Coyoacán 5	Coyoacán Culhuacán Taxqueña Universidad Xotepingo	Milpa Alta 2	Milpa Alta Tecomitl																															
Cuajimalpa 2	Cuajimalpa Yaqui	Tláhuac 2	Mixquic Zapotitla																															
	Ángel-Zona Rosa Asturias Buenavista		Coapa																															
Recursos y Materiales																																		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora 																																		

	<table border="1"> <tr> <td>Cuahtémoc 9</td> <td>Corredor-Centro Mixcalco-Heraldo Morelos Revolución-Alameda Roma Tlatelolco</td> <td>Tlalpan 4</td> <td>Fuente Huipulco-Hospitales Padierna</td> </tr> <tr> <td>Gustavo A. Madero 8</td> <td>Aragón Cuautepec Cuchilla Lindavista Pradera Quiroga Tepeyac Ticomán</td> <td>Venustiano Carranza 6</td> <td>Arenal Congreso Consulado Merced-Balbuena Moctezuma Zaragoza</td> </tr> <tr> <td>Iztacalco 3</td> <td>Iztaccihuatl Panitlán Tlacotal</td> <td>Xochimilco 2</td> <td>La Noria Tepepan</td> </tr> </table>	Cuahtémoc 9	Corredor-Centro Mixcalco-Heraldo Morelos Revolución-Alameda Roma Tlatelolco	Tlalpan 4	Fuente Huipulco-Hospitales Padierna	Gustavo A. Madero 8	Aragón Cuautepec Cuchilla Lindavista Pradera Quiroga Tepeyac Ticomán	Venustiano Carranza 6	Arenal Congreso Consulado Merced-Balbuena Moctezuma Zaragoza	Iztacalco 3	Iztaccihuatl Panitlán Tlacotal	Xochimilco 2	La Noria Tepepan	<ul style="list-style-type: none"> - Mapa tamaño bond con división política sin nombre - Pintarrones - Borrador
	Cuahtémoc 9	Corredor-Centro Mixcalco-Heraldo Morelos Revolución-Alameda Roma Tlatelolco	Tlalpan 4	Fuente Huipulco-Hospitales Padierna										
	Gustavo A. Madero 8	Aragón Cuautepec Cuchilla Lindavista Pradera Quiroga Tepeyac Ticomán	Venustiano Carranza 6	Arenal Congreso Consulado Merced-Balbuena Moctezuma Zaragoza										
Iztacalco 3	Iztaccihuatl Panitlán Tlacotal	Xochimilco 2	La Noria Tepepan											
Actividad permanente		Evaluación												
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		Se les aplicará un examen que contestarán en equipo												
Tarea														
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center. Repasar lo visto en clase.														

N° de sesión: 7	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Localizar las avenidas y ejes principales para la Ciudad de México	
	Objetivo Específico: Definir e interiorizar la ubicación de las avenidas y ejes principales	
Ejercicio 4.- Ejes Viales		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>El agente que atenderá la línea de emergencia debe saber que aquellos/as que le pedirán apoyo lo vislumbran con demasiadas aptitudes y suponen que quien contesta será el mismo que irá atender la emergencia, es así que debemos dejar claro que nosotros seguiremos atendiendo reportes mientras los policías del sector correspondiente acudirán al llamado que se está haciendo.</p> <p>Y aunque uno no es el que acuda, se deberá ser muy específico con las indicaciones que se soliciten y las que brindan a cerca de la ubicación. Si bien, más adelante hablaremos del script aquí quisiera hablar de la importancia que tiene preguntar:</p> <p>Alcaldía Calle N° o frente a qué número Esquina</p>	<p>Debemos dejar claro que una avenida, eje o calle en algunas ocasiones corre para ambos sentidos o en el mejor de los casos en solo uno y pasa por distintas: esquinas, colonias y alcaldías, por ello hay que dimensionar, conocer y familiarizarte con la cartografía de la Ciudad.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="716 789 1003 1062"> <p style="text-align: center;">Ejes viales en sentido de circulación Poniente u Oriente</p> </div> <div data-bbox="1058 789 1339 1062"> <p style="text-align: center;">Ejes viales en sentido de circulación Norte o Sur</p> </div> </div>	<p>Ir construyendo una estructura, forma y paso de las avenidas es algo primordial para empezar a dimensionar y relacionar nombres.</p>
		Recursos y materiales

<p>Colonia Alcaldía</p>	<p>25 Ejes viales distribuidos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Eje Central ▪ 5 Ejes viales al Norte ▪ 10 Ejes viales al Sur ▪ 4 Ejes viales al Poniente ▪ 5 Ejes viales al Oriente <p>1 Anillo Periférico 1 Circuito Interior 1 Viaducto 6 Conexiones a Autopistas 7 Conexiones a Carreteras Federales</p>	 <p style="text-align: center; font-size: small;">EL CENSO DE MÉRICO CUENTA CON 25 EJES VIALES DISTRIBUIDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Pintarrón - Borrador
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		Aplicar examen
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center. Repasar lo visto en clase.		

N° de sesión: 7	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 7: Cartografía	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Distinguir las 16 divisiones políticas que tiene la Ciudad de México y sus colindancias	
	Objetivo Específico: Estudiar el nombre de las 16 alcaldías de la Ciudad de México	
Métrica n° 6.- Referencia por alcaldía		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una para dar respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de la "ISO 9001 2008", estudiado un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder.</p> <p>Se les señala que es importante lean todo el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardó silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar me entregan la actividad.</p>	<p>Cuando todos/as han concluido reparto los exámenes, leemos las preguntas y vamos dando la respuesta correcta.</p> <p>En cuanto terminamos de revisarlo se le regresa a su dueño, éste observa sus errores y me regresa la prueba calificada.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Caja de plumas - Actividad impresa
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 7	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Ser consiente del tipo de llamadas que se reciben en el call center	
Objetivo Específico: Lograr establecer el primer contacto con la línea de emergencia y denuncias		
Ejercicio 5.- Escuchemos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La persona que se encuentra en capacitación regularmente antes de sentarse a tomar una llamada suele tener una preparación de 3 a 4 semanas.</p> <p>Desde el momento que queda contratada acude 8 horas a laborar con una hora de comida, antes de poder atender una emergencia cubre su jornada laboral de manera normal, la preparación que recibe en su mayoría es teórico por ello decidimos que deberá realizar diario de 1 a 2 horas de práctica.</p> <p>Por el poco o nulo conocimiento con el que cuenta su preparación será evolutiva, por eso solo empezará estando a la escucha.</p>	<p>Una vez que se concluyen las actividades teóricas los acompaño al call center y dejo con el supervisor en turno, mismo que los sentará con los/as operadores/as que tienen un nivel de atención destacado.</p> <p>La actividad que realizarán al estar con el compañero de primer momento solo es escuchar y detectar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El porcentaje de llamadas falsas que llegan - El porcentaje de niños/as que marcan - Dimensionarán la demanda que tiene la línea de emergencias y denuncia anónima - La falta de conocimiento del ciudadano para saber dónde está ubicado - Así como la dinámica que encierra una llamada de prioridad <p>Algo que se les debe comentar cuando están todavía en el aula es que las dudas se van a atender en la capacitación, es importante que no distraigan al/a operador/a o se pongan a charlar a cerca de aspectos personales porque en el lugar de trabajo debemos tener los 5 sentidos bien atentos.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 8	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar los sectores en los que se dividen la Ciudad de México	
	Objetivo Específico: Categorizar los sectores en los que se divide la Ciudad de México	
Métrica n° 7.- Sectorial		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una para dar respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de la "ISO 9001 2008", estudiado un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder.</p> <p>Se les señala que es importante lean todo el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardó silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar me entregan la actividad.</p>	<p>Cuando todos/as han concluido reparto los exámenes, leemos las preguntas y vamos dando la respuesta correcta.</p> <p>En cuanto terminamos de revisarlo se le regresa a su dueño, éste observa sus errores y me regresa la prueba calificada.</p>
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 8	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 7: Cartografía		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Conocer la forma en que se busca una ubicación a través de la Guía Roji	
	Objetivo Específico: Comprender la forma correcta de localizar ubicaciones a través de la Guía Roji	
Ejercicio 5.- Manejo de Guía Roji		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La tecnología por más perfecta que parezca tendrá momentos en que colapse o tengan algún margen de error en su diseño.</p> <p>Durante el día a día en ocasiones es difícil encontrar en algunas alcaldías ciertas calles o colonias, por ello y para poder ubicar de manera correcta las direcciones debemos tener un plan "A" así como una acción alterna que cubra las necesidades y denominaremos como plan "B".</p> <p>Por está simple razón es que nos hemos dado a la tarea de seguir enseñando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cómo usar el guía roji? 	<p>Para empezar a explicar cómo usar el guía roji se les indica las secciones en que se divide:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plano llave - Índice de calles en orden alfabético - Índice de calles numeradas en orden progresivo - Índice de colonias en orden alfabético - Índice de sitios de interés - <p>Una vez que se sabe las formas en que se puede localizar una dirección a través de la guía roji se les dice cómo deberán buscar las coordenadas que están adelante del nombre de calle, referencia o colonia. Para lograr que la experiencia sea quien termine confirmando lo dicho anteriormente se les solicita busquen (de preferencia el lugar donde viven o los espacios que frecuentan) lo que más deseen.</p> <p>Una vez que conocen qué van a buscar se les reparten las guías y mientras hacen el ejercicio paso a revisar de lugar en lugar por si alguno/a necesitan apoyo.</p>	<p>Para poder cerrar dicha actividad hago un último ejercicio, elijo 5 espacios de la Ciudad de México. Pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calle y esquina - Colonia - Sitio de interés <p>Después de elegirlo voy diciendo uno a uno con la finalidad de que busquen dicho sitio de manera rápida.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - 5 Guía Roji - 		

N° de sesión: 8	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Plantear la forma de trabajo durante la atención que se brinda en una llamada de emergencia	
	Objetivo Específico: Desarrollar una atención eficiente ante una llamada de emergencia	
Ejercicio 1.- Script		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Cuando se atiende una llamada de emergencia puede ocurrir de todo, desde tener al usuario que se deshace por contarte todo, como aquel que solo te dice lo necesario o bien el que simplemente no le sale las palabras.</p> <p>Por eso, como primer respondiente debe saber dirigir una llamada y tener siempre el control de la misma, esto lo hemos podido lograr solicitando de manera muy puntual los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ubicación - Datos personales - Motivo y descripción - Recomendaciones y cierre <p>En cuanto atiendes un reporte, conocer si es de la Ciudad de México es importante y una forma rápida es conociendo ¿Cuál es su alcaldía? Debemos entender que por mucha información que recabes la atención se vendrá abajo si lo que te reportan no ocurre dentro de los límites de la Ciudad.</p>	<p>Atendiendo los criterios antes mencionados y algunos otros más, durante cualquier llamada que recibas, no importando quién sea el que solicite el servicio debemos guiarnos del siguiente script:</p> <p>066 Ciudad de México ¿Cuál es su emergencia? <i>(Cuentas 10 seg. y repites)</i> ¿Cuál es su emergencia? ¿En qué alcaldía? ¿Qué calle? <i>(Sentido de la circulación)</i> ¿Qué n° o frente a qué número? ¿Qué esquina tiene próxima? ¿En qué colonia? Permítame un momento, voy a enviar la unidad ¡No Cuelgue! Gracias por la espera, la unidad ya va en camino, sr(a) necesito más datos. Me puede dar referencias para que la unidad ubique el lugar ¿Cuál es su nombre? Su teléfono es 55... o ¿Cuál es su número telefónico? ¿Qué fue lo que sucedió? <i>(Hace cuánto tiempo)</i> Dar recomendaciones <i>(Del instructivo de trabajo)</i> Sr/a la unidad fue enviada a ... ¿Le puedo ayudar en algo más? Agradecemos su confianza Le atendió la/el operador/a...</p>	<p>Después de presentar la estructura y leer en voz alta junto con todo el equipo las preguntas y frases una a una, para concluir la actividad de manera individual cada uno/a va leyendo el script y el facilitador o alguno/a de los/as presentes simula ser la persona que está solicitando el apoyo.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso - Audios de apoyo 		

N° de sesión: 8	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Razonar el orden en que se deberá estructurar una llamada de emergencia	
Objetivo Específico: Proyectar la lógica desde la que se deberá atender una llamada de emergencia		
Ejercicio 2.- Estructura llamada		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que entienden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué es el script? - Y sus funciones <p>También deben dimensionar que, aunque estemos trabajando bajo protocolos y esquema de un call center, atender una emergencia desencadena muchas vertientes y no será lo mismo unos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ebrios - Escándalo - Agresiones <p>A cuando te indican que están:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Robando un establecimiento - Despojando a alguien de su vehículo - Atracando un banco <p>Inclusive cuando se presenta un:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suicidio - Amenaza bomba - Lesionado por arma de fuego 	<p>Hacer las preguntas indicadas en el momento adecuado hace la diferencia y cataloga la llamada en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Alto impacto ❖ Medio impacto ❖ Bajo impacto <p>Para ello se desarrolló lo que hoy se conoce como:</p> <p style="text-align: center;">Estructura General de Llamada de Emergencia</p>  <p>Donde identificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Quién es el que llama? (<i>afectado o tercero</i>) Nos permite saber cómo dirigirnos y qué tipo de preguntas serán pertinentes realizar - ¿Hace cuánto tiempo ocurrió? (<i>flagrancia o consumado</i>) Esta información ayuda a los elementos en campo saber ¿cómo deben llegar? - Motivo (<i>Lesionado por arma de fuego VS Robo Banco</i>) Tener el criterio de asignar un motivo para canalizar los cuerpos de emergencia correspondientes. - Hechos (<i>Datos personales VS datos de lo que ocurre en el lugar</i>) - Cerrar llamada Nos permite dar recomendaciones, corroborar a dónde fue enviada la emergencia e identificar quién atendió. 	<p>Poner de dos a cinco ejemplos con esta estructura es importante para trabajar con una parte significativa de los más de 200 motivos que tiene el catálogo de emergencias con el que se trabaja durante una llamada.</p> <p>Por último, se les pide repasen dicho tema ya que en la siguiente sesión se tendrá evaluación a cerca de los aspectos que son relevantes y se deben tener en cuenta mientras se atiende una llamada.</p> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso - Audios

N° de sesión: 8	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 8: Estructura General de una llamada	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Fundamentar las funciones que como operador/a de llamadas de emergencia deben seguir	
	Objetivo Específico: Memorizar en tres grandes pasos las funciones que como operador/a de llamadas de emergencias deben tener en cuenta.	
Ejercicio 3.- Recepción, Atención y Registro		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Aunque más adelante se explicará todo el flujo por el que pasará todas y cada una de las llamadas que lleguen al 066, debemos enfatizar sobre la importancia que tiene ser el primer respondiente ante una emergencia.</p> <p>Deben dimensionar que en el call center en el que estamos se trabaja con VIDAS por ello cada una de las solicitudes nos debe agarrar muy bien posicionados y aunque como personas llegamos a tener días buenos, malos y algunos regulares saber ¿qué debemos hacer en cada una de las llamadas? Es lo que hay que tener en claro.</p> <p>Una vez que se entienda la dinámica del servicio que se presta a través del 066, podrás ser la ayuda que se espera durante las llamadas.</p>	<p>En el <i>Manual Administrativo del CAEPCCM (Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México – marzo 2015)</i> se indica que como operadora de llamadas de emergencias las principales funciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir: Hacer posible la atención llamada, tras llamada. - Atender: Ejecutar el script y a la Estructura Gral. - Registrar: Codificar todas y cada una de las observaciones que sean pertinente para una eficaz atención del reporte. - Canalizar: Asignar de manera asertiva el motivo, esto trae informar a las dependencias indicas. <p>Todas y cada una de las llamadas que reciban.</p>	<p>Como última actividad se les pregunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el mayor miedo que tienen, en relación a la línea de emergencia? - ¿Para qué llamadas no se sienten preparados? <p>Además se les hace incapie en que ellos deben comprender y adoptar las 4 actividades que deben llevar a cabo, ya que será pregunta de examen final.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora

N° de sesión: 8	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 8: Estructura General de una llamada	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Adquirir de manera progresiva habilidades para atender de manera individual una denuncia o llamada de emergencia	
	Objetivo Específico: Aplicar los conocimientos adquiridos y evolucionar en la atención a emergencias o denuncias.	
Ejercicio 4.- Escuchemos y atendamos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>A estas alturas de la capacitación el futuro operador/a de llamadas conoce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué orden llevar? (Script) - ¿Cómo atender? (Estructura General de la llamada) - Material de apoyo con el que cuenta (Instructivo de trabajo) <p>Hoy cuando se vaya a sentar con alguno/a de sus compañeros ya no solo será sombra, ahora va a escuchar y hablar con el ciudadano/a.</p>	<p>Durante la llamada deberá de poner en práctica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Script - Estructura General de Llamada - Instructivo de trabajo <p>Por ello, deberá llevar consigo su material de apoyo y la persona que ahora va a registrar todo lo que él pregunte será alguien que tenga experiencia en la atención de llamadas para que lo sepa guiar de manera asertiva.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 9	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Plantear la forma de trabajo durante la atención que se brinda en una llamada de emergencia	
	Objetivo Específico: Desarrollar una atención eficiente ante una llamada de emergencia	
Métrica 8.- Completa Script		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una para dar respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de la "Estructura General de Llamada", estudiado un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder.</p> <p>Se les señala que es importante lean todo el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardó silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar me entregan la actividad.</p>	<p>Cuando todos/as han concluido reparto los exámenes, leemos las preguntas y vamos dando la respuesta correcta.</p> <p>En cuanto terminamos de revisarlo se le regresa a su dueño, éste observa sus errores y me regresa la prueba calificada.</p>
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Actividad permanente		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 9	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar los motivos que se incluyen en el catálogo de motivos del 066	
	Objetivo Específico: Seleccionar de manera asertiva el motivo que deberá asignar al atender una llamada del 066	
Ejercicio 4.- Catálogo de motivos		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Aunque la línea se atiende bajo ciertos lineamientos, debemos tener claro que existirán variaciones a partir del motivo que se asigne. Puede haber preguntas básicas, pero ante ciertas circunstancias la información que se debe solicitar deberá ser muy puntual. Los datos que son importante preguntar aparecen en un PDF justo después de asignar el motivo. La finalidad de mostrar uno a uno los motivos y sus respectivas preguntas es poder dimensionar que se han catalogado una serie de situaciones, mismas que conforme se va indagando pueden cambiar de motivo o ser más relevantes de lo que al inicio parecía. Si durante la llamada el usuario ya te ha dado información, es importante solo capturar y no volver a preguntar.</p>	<p>También este ejercicio ayuda a conocer que durante: -Una amenaza de bomba <i>debes registrar TODO y casi saber de memoria qué preguntarás al involucrado (si es el caso).</i> -Un robo <i>conocer si está ocurriendo en el momento</i> -En un suicidio <i>de inmediato conocer si dejó alguna nota</i> -En un lesionado por arma blanca o de fuego <i>ubicar la herida es de vital importancia</i> Las preguntas que se enuncian en el instructivo de trabajo no son mera coincidencia, solicitan información que hace cambiar el rumbo e la llamada. El catálogo de motivos se divide en: <i>motivos – submotivos</i>. De manera general se dividen en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Abandono 2. Accidente 3. Administrativas 4. Agresión 5. Amenaza 6. Cadáver 7. Catástrofe 8. Daños 9. Denuncia 10. Detención Ciudadana 11. Electorales 12. Explosión 13. Incendio 14. Lesionado 15. Médicos 16. Otros 17. Privación de la libertad 18. Salud 19. Servicios 20. Sexuales 21. Tráfico ilegal 	<p>Una vez que de manera general hemos hablado del tipo de motivo que involucra cada apartado iremos señalando uno a uno. En forma de <i>lluvia de ideas</i> preguntaré cuáles creen que son los datos que se deben de solicitar ante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abandono persona - Abandono vehículo - Abandono objeto - Accidente Aéreo - Accidente vehicular - Administrativa tira basura - Administrativa tira agua - Administrativa Ebrios - Agresión persona - Amenaza bomba - Amenaza persona - Cadáver abandonado - Etc...
		Recursos y materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso

N° de sesión: 9	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 8: Estructura General de una llamada	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Adquirir de manera progresiva habilidades para atender de manera individual una denuncia o llamada de emergencia	
	Objetivo Específico: Aplicar los conocimientos adquiridos y evolucionar en la atención a emergencias o denuncias.	
Ejercicio 4.- Escuchemos y atendamos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>A estas alturas de la capacitación el futuro operador/a de llamadas conoce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué orden llevar? (Script) - ¿Cómo atender? (Estructura General de la llamada) - Material de apoyo con el que cuenta (Instructivo de trabajo) <p>Hoy cuando se vaya a sentar con alguno/a de sus compañeros ya no solo será sombra, ahora va a escuchar y hablar con el ciudadano/a.</p>	<p>Durante la llamada deberá de poner en práctica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Script - Estructura General de Llamada - Instructivo de trabajo <p>Por ello, deberá llevar consigo su material de apoyo y la persona que ahora va a registrar todo lo que él pregunte será alguien que tenga experiencia en la atención de llamadas para que lo sepa guiar de manera asertiva.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 10	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima					
Tema 8: Estructura General de una llamada						
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar los motivos que se incluyen en el catálogo de motivos del 066					
Objetivo Específico: Seleccionar de manera asertiva el motivo que deberá asignar al atender una llamada del 066						
Ejercicio 4.- Catálogo de motivos						
Inicio	Desarrollo	Cierre				
<p> Cuando escuchas el ruido en tu diadema que te indica la llegada de una posible llamada de emergencia, tus sentidos se agudizan y solo esperas escuchar al ciudadano para dimensionar si se tratará de unos simples borrachos en vía pública o bien alguna situación que se ha salido de control. </p> <p> Hay tantas posibilidades que te pueden reportar, sin embargo, los casos que te llegan son casi los mismos: </p> <ul style="list-style-type: none"> - Escándalo - Ebrios - Robo consumado - Incendio - Agresiones - Lesionados <p> Durante los tiempos muertos, no está de más revisar aquellos motivos que no se usan con frecuencia pero que deben estar presentes porque ninguno está exento de ser utilizado algún día. </p>	<p> Ser un agente que atiende una línea de emergencia pide mucho de ti, desde estar concentrado hasta prepararse día a día tanto intelectual como psicológicamente. Para este puesto no debe haber llamada que te sobrepase, tú eres la ayuda. Si tú caes, la llamada se cae. </p> <p> El reto a veces no es: <i>recibir, atender, registrar y canalizar</i> la emergencia. En ocasiones se tiene dificultad para asignar el motivo correcto, para ello conocer y familiarizarte con todos es la gran tarea. Por ello, éste es el segundo día en que retomaremos el catálogo de motivos: </p> <ul style="list-style-type: none"> Catástrofe - derrumbe Catástrofe- deslave Catástrofe - Daños inmueble Daños Casa habitación Denuncia de hechos Detención Ciudadana por robo Electorales Explosión Incendio casa habitación Incendio negocio Incendio 	<p> Después de ir leyendo uno a uno las 7 categorías que corresponden al segundo día de motivos se les vuelve a pedir repasar las preguntas. </p> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1430 935 1898 987" style="text-align: center;"> Recursos y materiales </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1430 987 1898 1256"> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso </td> </tr>	Recursos y materiales		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso 	
Recursos y materiales						
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso 						

N° de sesión: 10	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 8: Estructura General de una llamada	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Adquirir de manera progresiva habilidades para atender de manera individual una denuncia o llamada de emergencia	
	Objetivo Específico: Aplicar los conocimientos adquiridos y evolucionar en la atención a emergencias o denuncias.	
Ejercicio 4.- Escuchemos y atendamos al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>A estas alturas de la capacitación el futuro operador/a de llamadas conoce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué orden llevar? (Script) - ¿Cómo atender? (Estructura General de la llamada) - Material de apoyo con el que cuenta (Instructivo de trabajo) <p>Hoy cuando se vaya a sentar con alguno/a de sus compañeros ya no solo será sombra, ahora va a escuchar y hablar con el ciudadano/a.</p>	<p>Durante la llamada deberá de poner en práctica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Script - Estructura General de Llamada - Instructivo de trabajo <p>Por ello, deberá llevar consigo su material de apoyo y la persona que ahora va a registrar todo lo que él pregunte será alguien que tenga experiencia en la atención de llamadas para que lo sepa guiar de manera asertiva.</p>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 11	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar los motivos que se incluyen en el catálogo de motivos del 066	
Objetivo Específico: Seleccionar de manera asertiva el motivo que deberá asignar al atender una llamada del 066		
Ejercicio 4.- Catálogo de motivos		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Los motivos pueden llegar a ser repetitivos, tediosos e inclusive un poco confusos, sin embargo, en la práctica es donde todo lo implícito llega a ser explícito.</p> <p>Por más que se llegué a pensar que no es necesario revisar uno a uno los motivos del catálogo de emergencia estaríamos cayendo en un grave error por la confusión que pudiera traer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Robo automovilista - Robo vehículo con violencia - Robo vehículo sin violencia <p>En los 3 casos existe una delicada línea que los diferencia y así hay varios casos si vamos revisando uno a uno los criterios y nombres que recibe cada situación. Para ello el ejercicio de tomarnos 3 clases e ir explicando poco a poco y sin prisas el tema, es algo que es necesario hacer.</p>	<p>Hay situaciones que llegarán de manera repetitiva y eso te ayudará a ir identificando el tipo de preguntas que debes realizar, así como una redacción limpia de los hechos. Los últimos y no por ello hemos importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lesionado caída - Lesionado arma de fuego - Lesionado arma blanca - Lesionado golpes - Médicos inconsciente - Otros sismos - Otros embotellamiento - Privación de la libertad - Salud - Servicios-fuga de agua - Servicios -Entrevista - Sexuales violación - Tráfico ilegal drogas - Tráfico ilegal personas 	<p>Para cerrar el tema de manera general, les expongo 4 o 5 situaciones que abarcan los motivos que se vieron desde el primer día y les indicó que a la siguiente sesión van tener que contestar un ejercicio muy parecido al expuesto.</p> <div style="text-align: center; background-color: #e0f0e0; padding: 5px;"> Recursos y Materiales </div> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso

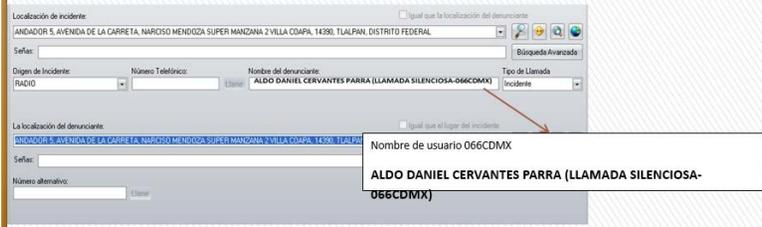
N° de sesión: 11	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Atender de manera eficaz las funciones que debe desempeñar como operador/a durante una llamada	
	Objetivo Específico: Identificar las funciones a desempeñar mientras atiende la línea: recibir, atender, registrar y canalizar.	
Ejercicio ----.- Atender, registrar y canalizar al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que se entiende: ¿Qué es el script? ¿Qué es el instructivo de trabajo? ¿Cuál es la estructura general de una llamada? ¿Cuáles son los motivos? debemos poner en práctica la teoría.</p> <p>Se les explica que tan siquiera la primer llamada será evaluada por el área de calidad y contará como su primera calificación para el mes.</p>	<p>Al posicionarnos en su lugar, no se quedarán solos. La persona que los ha estado guiando seguirá con ellos tal cual como una sombra, aunque el operador de nuevo ingreso ya atenderá la llamada completamente solo aún habrá momentos en que necesita ser orientado porque apenas comienza a familiarizarse y ha ejecutar tres actividades el mismo tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escribir - Hablar - Escuchar 	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

N° de sesión: 12	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar los motivos que se incluyen en el catálogo de motivos del 066	
	Objetivo Específico: Seleccionar de manera asertiva el motivo que deberá asignar al atender una llamada del 066	
Métrica 9.- Casos Prácticos		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Conforme van llegando al aula se les asigna un cubículo y realizamos un pequeño repaso de lo visto un día anterior.</p> <p>Se les pide saquen las dudas que han ido anotando durante el tiempo que se encuentran a la escucha, vamos leyendo una a una para dar respuesta.</p> <p>Luego se retoma el tema de "Catálogo de Motivos", estudiado un día antes y se les pide guardar todas sus cosas.</p>	<p>Una vez que en el escritorio solo se encuentra una pluma se les facilita el examen y se les indica que tienen 20 minutos para responder.</p> <p>Se les señala que es importante lean todo el examen antes de contestar y cualquier duda deberán alzar la mano. Enseguida guardó silencio y esperó a que transcurra el tiempo.</p> <p>Conforme van terminando de contestar me entregan la actividad.</p>	<p>Cuando todos/as han concluido reparto los exámenes, leemos las preguntas y vamos dando la respuesta correcta.</p> <p>En cuanto terminamos de revisarlo se le regresa a su dueño, éste observa sus errores y me regresa la prueba calificada.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Caja de plumas - Métrica impresa 		

N° de sesión: 12	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Proyectar la movilización de recursos antes, durante y después de la llamada	
Objetivo Específico: Comprender las acciones que se realizan antes, durante y después de la llamada		
Métrica 8.- Estructura llamada (Flujo)		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p> Cuando trabajas para alguna empresa dimensionar ¿Dónde queda las labores que haces? es algo que ayuda a que seas consciente de la importancia que tiene lo que realizas día a día. </p> <p> Al recibir una llamada efectiva lo primero que debes determinar es el área a la que irá la emergencia. Cuando conozcas: <i>Ubicación y Motivo</i> lo siguiente es ENVIAR A DESPACHO. Al compartir con despacho éste y el resto de los recursos toman conocimiento. </p> <p> ¿Te das cuenta lo que hiciste desde tu silla, conociendo la ubicación y con un click? Has gestionado el envío de recursos que llegarán a cubrir la emergencia. Si en esta toma de decisiones dudas o asignas mal el motivo, quizá: La Policía, los Bomberos, el ERUM o algún servicio de emergencia no se da por enterado de lo que está ocurriendo en su sector y aunque quizá nuestra frecuencia no es la única por la que él se entera, esto ocasiona un desfase de tiempo significativo. </p>	<p> Diagrama de flujo de una llamada de emergencia: </p> <ul style="list-style-type: none"> Denunciante: Llama al 112 (Número Único de México). Operador OMI: Recibe la llamada y obtiene información clave: ¿Qué sucedió?, ¿Ubicación?, ¿Número de teléfono?. Envío de información: El operador envía la información al despacho. Despacho de recursos: Se realiza un despacho de recursos de acuerdo a la ubicación de la emergencia y se emite avisos de emergencia. Asignación de recursos: Se asignan recursos (Bomberos, Policía, ERUM, etc.) de acuerdo a la ubicación de la emergencia. Seguimiento: El despacho realiza un seguimiento de la emergencia. Cierre: Se cierra la llamada y se emite un mensaje de despedida. 	<p> Para finalizar debe quedar claro que <i>ante una emergencia, los segundos hacen la diferencia</i>. Durante la presentación del flujo de atención a una emergencia debe quedar claro que al lugar, por cercanía estará llegando como primer contacto una patrulla con elementos de la SSC. Sin embargo, y como ya se señaló. La policía, bomberos, paramédicos, etc., son solicitados en el mismo momento pero salen de distintos puntos. </p> <p> Otra razón por la que debemos conocer el flujo de una llamada es entender que con motivo y ubicación se puede llegar a una emergencia, sin embargo no es lo más recomendable. La llamada a parte de ser un recurso para pedir auxilio también es un arma para los cuerpos de emergencia que llegarán al lugar. Entonces, aunque ya haya canalizado al personal correspondiente es importante seguir indagando tal y como lo señala el instructivo de trabajo. </p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso

N° de sesión: 12	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Atender de manera eficaz las funciones que debe desempeñar como operador/a durante una llamada	
	Objetivo Específico: Identificar las funciones a desempeñar mientras atiende la línea: recibir, atender, registrar y canalizar.	
Ejercicio ----.- Atender, registrar y canalizar al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que se entiende: ¿Qué es el script? ¿Qué es el instructivo de trabajo? ¿Cuál es la estructura general de una llamada? ¿Cuáles son los motivos? debemos poner en práctica la teoría.</p> <p>Se les explica que tan siquiera la primer llamada será evaluada por el área de calidad y contará como su primera calificación para el mes.</p>	<p>Al posicionarnos en su lugar, no se quedarán solos. La persona que los ha estado guiando seguirá con ellos tal cual como una sombra, aunque el operador de nuevo ingreso ya atenderá la llamada completamente solo aún habrá momentos en que necesita ser orientado porque apenas comienza a familiarizarse y ha ejecutar tres actividades el mismo tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escribir - Hablar - Escuchar 	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Recursos y Materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha
Actividad permanente		Evaluación
De manera aleatoria se les pide se haga un recuento de lo que se vio en la sesión pasada		
Tarea		
Escribir todas las dudas que tengas estando en el call center.		

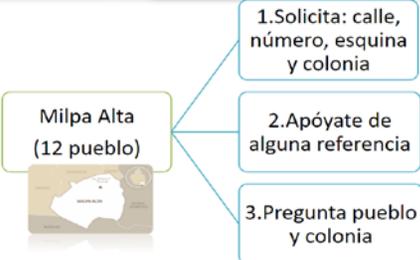
N° de sesión: 13	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
	Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales	
Ejercicio 1.- Protocolo Crisis		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Dicen que lo que no se cuenta no sirve, y en el call center se lo toman muy en serio, por ello cuentan con una gráfica para poder visualizar los momentos en que la espera se prolonga. Como lo hemos estado plasmando a lo largo de dicha capacitación los segundos para una emergencia hacen la diferencia, por ende el tiempo de espera debe quedar totalmente eliminado y para ello se han creado criterios para determinar en qué momento se activará el <i>Protocolo de crisis</i>.</p>	<p>El protocolo de crisis irá por fases, el primer impacto que pudiera tener la línea es cuando colapsa por algún accidente de dimensiones significativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desplome de helicóptero en Reforma - Choques de vagones del metro - Robos en supermercados <p>Lo primero que se hace es poner en las pantallas principales la información que deberán dar:</p> <p>Tenemos conocimiento de los hechos ocurridos en el lugar y los cuerpos de emergencia ya están atendiendo.</p> <p>(Aún con esta crisis los agentes deberán crear un folio que segundos después será ligado al folio origen. Esto se hace por mera estadística)</p> <p>Si la situación rebasa la capacidad del call center iremos por fases:</p> <p>Fase 1 (5 minutos) El personal administrativo que se encuentra en el 066 tomará una posición y contesta llamadas, siempre y cuando la gráfica de llamadas se encuentre totalmente en rojo por más de cinco minutos.</p> <p>Fase 2 (20 minutos) Hará lo mismo el personal administrativo de la mitad del centro, siempre y cuando la espera lleve 20 minutos.</p> <p>Fase 3 (40 minutos) Y la otra mitad se sentará cuando la espera se presente por 40 minutos.</p>	<p>Por último es importante señalar que las fases se irán activando a través de los mandos superiores, ellos son los que deberán dar el orden a su gente de presentarse en el 9-1-1.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora

N° de sesión: 13	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales		
Ejercicio 2.- App 066 CDMX		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La finalidad de crear la app 066CDMX es seguir reduciendo el tiempo de envío a despacho y que el poco o nulo conocimiento que tenga el ciudadano de su ubicación no sea un impedimento para el arribo de una patrulla. Al momento que el usuario active los datos o wifi de su celular y marque desde la app, de automática el operador por la geolocalización sabrá dónde requieren el apoyo.</p>	<p>El agente debe ser consciente que al recibir una llamada y voltear a ver su pantalla, deberá ser su protocolo y una manera de descartar que se trate de una llamada de la app.</p> <p>En su pantalla aparecerá algo así:</p>  <p>Lo primero que deberá corroborar al darse cuenta que es una llamada de la pp es que no diga <i>llamada silenciosa</i>, al denominarse de esta manera deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quedarse en total silencio (no seguir con el script) - Poner MUTE - Enviar a despacho - Notificar en la descripción que se trata de una llamada silenciosa y transcribir todo lo que se pudiera escuchar. 	<p>En dado caso que no se trate de una llamada silenciosa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se debe corroborar la ubicación y datos personales (nombre y n° telefónico), - Conocer motivo - Enviar despacho - Escribir que se trata de una llamada de la app - Describir los hechos con base en el instructivo de trabajo - Cerra la llamada siguiendo el script. <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - App 066CDMX en el celular

N° de sesión: 13	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales		
Ejercicio 3.- Falla Sistema		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La tecnología no está exenta de sufrir algún tipo de falla y para ello debemos estar preparados. Antes de que llegara la tecnología en el 066 se trabajaba con telefonos analogos papel y pluma, Es por ello que ante cualquier falla se tenga a la mano:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Varias papeletas en blanco - 4-5 Cajas de plumas - Se designe a una persona de cada turno que será el enlace que revise el llenado y entregue las papeletas llenas <p>El enlace en mención será también el encargado de ir enumerando las emergencias.</p>	<p>El tipo de papeleta que vamos a tener que llenar es de la siguiente manera:</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>NOTA: Es importante aclarar que hay dos tipos de fallas, aquella que se da en el sistema de registro pero también se ha presentado con la línea telefónica, en caso de que sea con la línea simplemente cambiamos de diadema a telefono analogo.</p>	<p>En cuanto se tenga la indicación de iniciar sesión se reanuda el registro tal cual lo veníamos haciendo desde siempre. Aunque se seguirá teniendo a la mano la pluma y el papel.</p> <p>Para finalizar con la actividad se les pasa una papeleta que se llenará como si se estuviera atendiendo una emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power point - Computadora - Papeletas

N° de sesión: 13	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 8: Estructura General de una llamada	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Atender de manera eficaz las funciones que debe desempeñar como operador/a durante una llamada	
	Objetivo Específico: Identificar las funciones a desempeñar mientras atiende la línea: recibir, atender, registrar y canalizar.	
Ejercicio ----.- Atender, registrar y canalizar al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que se entiende: ¿Qué es el script? ¿Qué es el instructivo de trabajo? ¿Cuál es la estructura general de una llamada? ¿Cuáles son los motivos? debemos poner en práctica la teoría.</p> <p>Se les explica que tan siquiera la primer llamada será evaluada por el área de calidad y contará como su primera calificación para el mes.</p>	<p>Al posicionarnos en su lugar, no se quedarán solos. La persona que los ha estado guiando seguirá con ellos tal cual como una sombra, aunque el operador de nuevo ingreso ya atenderá la llamada completamente solo aún habrá momentos en que necesita ser orientado porque apenas comienza a familiarizarse y ha ejecutar tres actividades el mismo tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escribir - Hablar - Escuchar 	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha

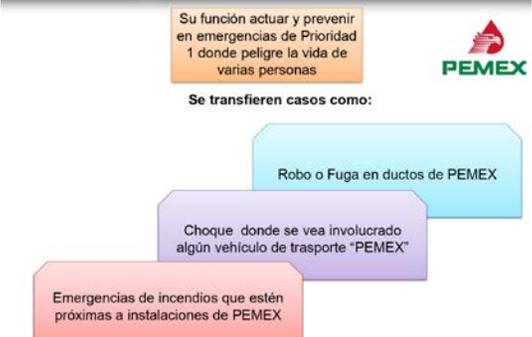
<p>N° de sesión: 14</p>	<p>Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima</p>																																											
<p>Tema 9: Procedimientos Especiales</p>																																												
<p>Dirigido a: Operadores/as</p>	<p>Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales</p>																																											
<p>Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales</p>																																												
<p>Ejercicio 4.- Robo Vehículo</p>																																												
<p>Inicio</p>	<p>Desarrollo</p>	<p>Cierre</p>																																										
<p>El C5 es un proyecto que se ha ido poniendo en acción por fases, ocurrió que se tenían las cámaras funcionando, pero no había emergencia y la siguiente fase fue traer el call center. Poco a poco se fueron adaptando procedimiento, aditamentos y tecnología. Los arcos ANPR son lectores de placas que cuentan con una lista negra que solo puede ser alimentada desde dos partes: - 066 - Ministerio Público Por ello debemos entender que si a la línea llega un reporte de robo de vehículo el procedimiento debe cambiar.</p>	<p>Para el robo de vehículo, atropellado, secuestro o delito de alto impacto que implique vehículo con placa es el escenario perfecto para dar de alta en los arcos. Como operador y al identificar lo antes mencionado debes solicitar te apoyen con la alta de las placas, no importa si se trata de placas de la Ciudad de México o de algún otro estado. Para corroborar las placas se debe utilizar el alfabeto fonético y numérico</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th style="background-color: #4a86e8; color: white;">Alfabeto fonético</th> <th style="background-color: #4a86e8; color: white;">Alfabeto fonético</th> <th style="background-color: #4a86e8; color: white;">Numérico</th> </tr> <tr> <td>A Alfa</td> <td>N Néctar</td> <td>0 Cero</td> </tr> <tr> <td>B Bravo</td> <td>O Oscar</td> <td>1 Primero</td> </tr> <tr> <td>C Coca</td> <td>P Papa</td> <td>2 Segundo</td> </tr> <tr> <td>D Delta</td> <td>Q Quebec</td> <td>3 Tercero</td> </tr> <tr> <td>E Eco</td> <td>R Romeo</td> <td>4 Cuarto</td> </tr> <tr> <td>F Fox</td> <td>S Sierra</td> <td>5 Quinto</td> </tr> <tr> <td>G Gollo</td> <td>T Tango</td> <td>6 Sexto</td> </tr> <tr> <td>H Hotel</td> <td>V Victor</td> <td>7 Séptimo</td> </tr> <tr> <td>I Indio</td> <td>W Wskhy</td> <td>8 Octavo</td> </tr> <tr> <td>J Julieta</td> <td>X Extra</td> <td>9 Noveno</td> </tr> <tr> <td>K Kilo</td> <td>Y Yanqui</td> <td></td> </tr> <tr> <td>L Lima</td> <td>Z Zulu</td> <td></td> </tr> <tr> <td>M Metro</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>  	Alfabeto fonético	Alfabeto fonético	Numérico	A Alfa	N Néctar	0 Cero	B Bravo	O Oscar	1 Primero	C Coca	P Papa	2 Segundo	D Delta	Q Quebec	3 Tercero	E Eco	R Romeo	4 Cuarto	F Fox	S Sierra	5 Quinto	G Gollo	T Tango	6 Sexto	H Hotel	V Victor	7 Séptimo	I Indio	W Wskhy	8 Octavo	J Julieta	X Extra	9 Noveno	K Kilo	Y Yanqui		L Lima	Z Zulu		M Metro			<p>Si las placas son de la Ciudad de México, debe formalizar su denuncia ante el MP en menos de 24 horas, si no las placas serán dadas de baja. En caso que las placas sean de algún otro estado deben regresar la llamada en menos de 24 horas y dar el número de carpeta que constará de 13 dígitos. En ambos casos se les debe solicitar nombre del responsable y 3 números de contacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Material impreso
Alfabeto fonético	Alfabeto fonético	Numérico																																										
A Alfa	N Néctar	0 Cero																																										
B Bravo	O Oscar	1 Primero																																										
C Coca	P Papa	2 Segundo																																										
D Delta	Q Quebec	3 Tercero																																										
E Eco	R Romeo	4 Cuarto																																										
F Fox	S Sierra	5 Quinto																																										
G Gollo	T Tango	6 Sexto																																										
H Hotel	V Victor	7 Séptimo																																										
I Indio	W Wskhy	8 Octavo																																										
J Julieta	X Extra	9 Noveno																																										
K Kilo	Y Yanqui																																											
L Lima	Z Zulu																																											
M Metro																																												

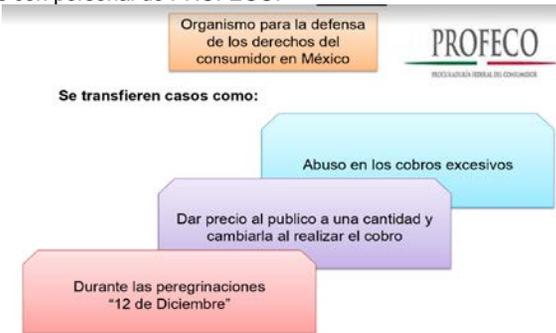
N° de sesión:	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales		
Ejercicio 5.- Milpa Alta		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>En la Ciudad de México contamos con algunas alcaldías que sus calles son difíciles de ubicar por cambio de nombre o bien porque es el paso de todos los que viven en la colonia pero oficialmente no se encuentra registrada.</p> <p>En los pueblos que tiene la Alcaldía Milpa Alta se presenta con frecuencia dificultades para ubicar calles, referencias e inclusive colonias, por ello el área operativa ha intervenido y para mejorar los tiempos de envío a despacho ha ubicado:</p> <p>Pueblos Colonias</p> 	<p>En el escritorio de todas las computadoras y sesiones se tendrá un documento PDF donde se especifica:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="667 779 1003 1079"> <p>Pueblos Milpa Alta (sin colonias)</p> <ul style="list-style-type: none"> San Agustín Ohtenco San Bartolomé Xicomulco San Francisco Tecoxpa San Jerónimo Miacatlan San Juan Tepenahuac San Lorenzo Tlacoyucan  </div> <div data-bbox="1075 779 1411 1079"> <p>Pueblos Milpa Alta (con colonia)</p> <ul style="list-style-type: none"> San Ana Tlacotenco San Antonio Tecomilti San Pablo Oztotepec San Pedro Atocpan San Salvador Cuauhtenco Villa Milpa Alta  </div> </div> <p>Se deberán ubicar principalmente aquellos pueblos que no tengan colonias, ya que a partir de dicho punto se enviará la emergencia y en la descripción de los hechos se dará: Calle, n°, esquina, colonia, referencia que sea visible y conocida.</p>	<p>Además, otra de las tareas será ubicar todos aquellos pueblos que tengan colonia.</p> <p>Una vez ubicados se deberá hacer al menos 4 ejercicios donde se ponga en práctica el correcto llenado del folio en cuanto a la ubicación.</p>

N° de sesión:	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
	Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales	
Ejercicio 6.- SECTUR		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>En la Ciudad de México a diario se reciben turistas o visitantes que también son conocidos como población flotante. Estas personas al estar dentro de nuestro territorio son vulnerables a tener alguna emergencia. En cuanto piden el servicio a través de nuestra línea pueden presentarse limitantes que dificultan una asertiva comunicación y para estos momentos no hay que olvidar que los segundos son importantes. Para este tipo de llamada debemos estar bien posicionados ya que se sigue tratando de la salvaguarda de una o varias vida.</p>	<p>Por ello en cuanto uno de nuestros agentes recibe una llamada en idioma o dialecto distinto al español, es decir, no logra entender lo que le están tratando de decir deberán pronunciar lo siguiente: "Please, one moment"</p> <p>Enseguida, se deberá iniciar conferencia con personal de SECTUR para que apoye a conocer el tipo el tipo de solicitud que se requiere. En caso que solo requiera información se transfiere a SECTUR; si su reporte se trata de una emergencia se tendrá que apoyar con el agente de SECTUR para solicitar ubicación y motivo.</p> <div data-bbox="730 898 1339 1234" data-label="Diagram"> <pre> graph TD A[Operador detecta llamada e indica frase...] --> B[Ingresa llamada en idioma o dialecto distinto al español, la cual no se logra entender] B --> C[Se realiza conferencia con SECTUR] C --> D[Es una emergencia] C --> E[Solicita información] D --> F[Se envía el apoyo, según instructivo de trabajo aplicable] </pre> </div>	<p>Una vez generado el folio se deberá permanecer en línea hasta que los elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana se entrevisten con la persona.</p>

N° de sesión: 14	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Atender de manera eficaz las funciones que debe desempeñar como operador/a durante una llamada	
	Objetivo Específico: Identificar las funciones a desempeñar mientras atiende la línea: recibir, atender, registrar y canalizar.	
Ejercicio ----.- Atender, registrar y canalizar al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que se entiende: ¿Qué es el script? ¿Qué es el instructivo de trabajo? ¿Cuál es la estructura general de una llamada? ¿Cuáles son los motivos? debemos poner en práctica la teoría.</p> <p>Se les explica que tan siquiera la primer llamada será evaluada por el área de calidad y contará como su primera calificación para el mes.</p>	<p>Al posicionarnos en su lugar, no se quedarán solos. La persona que los ha estado guiando seguirá con ellos tal cual como una sombra, aunque el operador de nuevo ingreso ya atenderá la llamada completamente solo aún habrá momentos en que necesita ser orientado porque apenas comienza a familiarizarse y ha ejecutar tres actividades el mismo tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escribir - Hablar - Escuchar 	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha 		

N° de sesión: 15	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales		
Ejercicio 7.- Consejo Ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>En un call center se reciben miles de llamadas y las líneas nunca dejan de sonar. Llegan todo tipo de solicitudes y saberlas canalizar es una de nuestras tareas.</p> <p>El Consejo Ciudadano es una organización que fomenta la participación y la coadyuva con todas las instituciones gubernamentales.</p>	<p>Está institución a diferencia del C5, orienta y apoya en términos jurídicos y psicológicos a las personas que buscan generar un cambio.</p> <p>Alguno de los casos que se les transfiere son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intento de Suicidio (Ésto no quiere decir que no se le levantará folio, más bien será una conferencia donde un profesional este hablándole y dando contención en lo que los servicios de emergencia arriban) - Extorsión o tentativa de extorsión - Violencia Familiar <div style="text-align: center;"> <p>Se transfieren casos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Intento de suicidio Extorsión o Tentativa de Extorsión Violencia Familiar </div>	<p>Nota importante: A los casos antes mencionados se les puede generar folio y enviar los servicios de emergencia siempre y cuando el ciudadano es lo que busca.</p> <p>En caso que ella o él sean muy claros y solo busquen ser escuchados, orientados-asesorados simplemente la llamada se le transfiere al Consejo Ciudadano de la Ciudad de México.</p>

N° de sesión:	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
	Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales	
Ejercicio 8.- PEMEX		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una emergencia puede ser algo muy sencillo desde una atención médica hasta una simple intervención verbal por parte de los elementos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Sin embargo, existen también aquellas que implican un riesgo mayor, por ello la importancia de coordinar con distintas dependencias los reportes que se generan a través del call center..</p>	<p>Al momento de recibir algún reporte como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Robo o fuga en ductos de PEMEX - Choque donde se vea involucrado algún vehículo de transporte PEMEX - Emergencias de incendios que estén próximas a instalaciones de PEMEX <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Se deberá informar al supervisor en turno y dar las recomendaciones señaladas en el instructivo de trabajo.</p> <div style="text-align: center;">  </div>

N° de sesión:	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
	Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales	
Ejercicio 9.- PROFECO		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Hay situaciones que se presentan a diario o bien eventos que se realizan de manera periódica. Y a veces todo lo que llega a pasar dentro de ciertos espacios pareciera que es una emergencia. Sin embargo, ciertos reportes deben ser atendidos directamente por otras instancias.</p>	<p>Expongamos un ejemplo, específicamente el día en que se realiza la Peregrinación del 12 de Diciembre.</p> <p>Durante dicho evento se reporta año tras año:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cobro excesivo en bebidas, comida, hospedaje, estacionamiento, etc. - Cobro diferente al precio publicado. <p>Todas las llamadas que caigan de este tipo y sus derivados (se realiza una lluvia de ideas para dimensionar el tipo de reportes que atenderá PROFECO) deben ser transferidas con personal de PROFECO.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Organismo para la defensa de los derechos del consumidor en México</p> <p>PROFECO PROFESIONALES FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES</p> <p>Se transfieren casos como:</p> <p>Abuso en los cobros excesivos</p> <p>Dar precio al público a una cantidad y cambiarla al realizar el cobro</p> <p>Durante las peregrinaciones "12 de Diciembre"</p> </div>	<p>Siguiendo específicamente con la peregrinación de diciembre, durante este evento además de tener de manera presencial personal de C5, Locatel y distintas instituciones también se encuentra gente de PROFECO supervisando y garantizando los derechos de los consumidores. De ahí la relevancia de transferir los casos a su línea, para que puedan darse de manera puntual un seguimiento a lo reportado.</p>

N° de sesión:	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 9: Procedimientos Especiales		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Estudiar los procedimientos de los protocolos especiales	
	Objetivo Específico: Exponer la forma en que se ejecutan los protocolos especiales	
Ejercicio 10.- LOCATEL		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Locatel siempre se ha caracterizado por informar y orientar a la ciudadanía. Y aunque a través de la línea de emergencia se reportan personas abandonadas no es lo mismo que un reporte de persona extraviada. Aunque es importante señalar que la coordinación de dichas dependencias nutren el reporte de la persona extraviada e inclusive para la que han abandonado.</p>	<p>La persona extraviada podría ubicarse en algún hospital o MP e inclusive en el peor de los casos en la morgue. Por ello, las llamadas que lleguen al 9-1-1 e indiquen: Mi familiar no ha llegado (no importa el tiempo que lleve extraviado) Quiero localizar a mi familiar que al parecer fue detenido Mi familiar tuvo un accidente Quiero asesoría legal, psicológica o médica Deben ser canalizadas con LOCATEL.</p> <div style="text-align: center;">  <p>Proporcionar vía telefónica, información específica y orientación especializada a la población de la CDMX</p> <p>Se transfieren casos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportar personas extraviadas Solicitar información de personas: extraviadas, desaparecidas, lesionadas en eventos Apoyo médico o psicológico Asesoría legal </div>	<p>Es importante descartar una emergencia de una llamada donde solo requieran información y orientación. Frases como: Me voy a suicidar VS Estoy teniendo pensamientos suicidas. Desde hace 3 horas no llega mi hijo VS En 3 horas debo dejar dinero bajo un puente para que me entreguen a mi hijo. Se sugiere armar un pequeño debate con los ejemplos antes señalados o bien proponer algunos otros.</p>

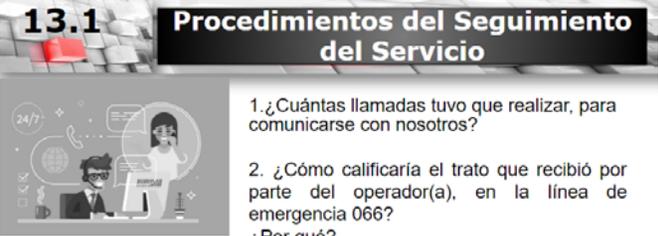
N° de sesión: 15	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Atender de manera eficaz las funciones que debe desempeñar como operador/a durante una llamada	
Objetivo Específico: Identificar las funciones a desempeñar mientras atiende la línea: recibir, atender, registrar y canalizar.		
Ejercicio ----.- Atender, registrar y canalizar al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que se entiende: ¿Qué es el script? ¿Qué es el instructivo de trabajo? ¿Cuál es la estructura general de una llamada? ¿Cuáles son los motivos? debemos poner en práctica la teoría.</p> <p>Se les explica que tan siquiera la primer llamada será evaluada por el área de calidad y contará como su primera calificación para el mes.</p>	<p>Al posicionarnos en su lugar, no se quedarán solos. La persona que los ha estado guiando seguirá con ellos tal cual como una sombra, aunque el operador de nuevo ingreso ya atenderá la llamada completamente solo aún habrá momentos en que necesita ser orientado porque apenas comienza a familiarizarse y ha ejecutar tres actividades el mismo tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escribir - Hablar - Escuchar 	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha 		

N° de sesión: 16	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 11: Denuncia Anónima		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Reconocer la estructura de una denuncia anónima	
	Objetivo Específico: Conocer cómo se desarrolla una llamada a través de la línea de denuncia anónima con base en el script	
Ejercicio 1.- Script		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Para la atención brindada a través del 089 es necesario ser consciente de los datos que se debe pedir así como el orden sugerido. Las personas tienden a contar hechos muy generales y anécdotas que pasaron sin ser claras. Pero debemos rescatar lo verdaderamente importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horarios - Media filiación - Vehículos en que se transportan - Entre otros datos. <p>Y para no perderte es importante tener un script.</p>	<p>Por ello, todos de manera digital o impresa deberán tener el script del 089:</p> <p>089 Denuncia Anónima de la Ciudad de México ¿Qué hecho desea denunciar?</p> <p>¿En qué Alcaldía ocurren los hechos?</p> <p>¿En dónde sucedieron o van a suceder los hechos?</p> <p>¿En qué horarios se lleva o llevará cabo el ilícito?</p> <p>¿Quién o quiénes son los responsable/s? (Nombre/alias)</p> <p>¿Podría describir a las víctimas? (Media filiación)</p> <p>¿Cómo fue que se enteró de ese hecho?</p> <p>¿Cómo se realiza la actividad delictiva?</p> <p>¿Sabes si las personas involucradas pertenecen alguna organización delictiva, cártel o banda?</p> <p>¿Sabes si los responsables están armados? (Tipos de arma)</p> <p>¿Algún dato adicional que guste agregar a su denuncia?</p> <p>Para finalizar le informo que su denuncia ha generado el número de folio ____, mismo que será canalizado al área competente para su investigación, el cual podrá utilizar exclusivamente para agregar datos nuevos a su denuncia ¿Desea tomar del folio?</p> <p>¿Le puedo ayudar en algo nuevo?</p> <p>Agradezco su confianza en 089 denuncia Anónima de la Ciudad de México, le atiendo el operador:_____.</p>	<p>Cada una de las personas tendrá que leer una parte y exponer por qué cree que se está realizando dicha pregunta.</p> <p>Al finalizar deberán hacerse 2 o 3 simulaciones.</p>

N° de sesión: 16	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 11: Denuncia Anónima		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Identificar los motivos que se incluyen en el catálogo de 089	
	Objetivo Específico: Seleccionar de manera asertiva el motivo que deberá asignar al atender una llamada del 089	
Ejercicio 1.- Motivos y canalización		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>A diferencia de la dinámica del 066, en el 089 no vamos a asignar un motivo con la finalidad de canalizar recursos.</p> <p>Se va a catalogar conforme a la jurisdicción de lo reportado, por ello ante estos casos saber realizar las preguntas indicadas es la clave.</p>	<p>Los reportes que llegan a la línea de denuncia anónima se pueden categorizar en los siguientes rubros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contraloría - Penal Federal - Penal Local - Cívicos Otros 	<p>Es importante parar en cada uno de los casos, realizar una breve explicación e inclusive poner 3 o 4 ejemplos.</p> <p>Al finalizar y con la intención de repasar el script hay que simular por lo menos dos llamadas.</p>

N° de sesión: 17	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 8: Estructura General de una llamada		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Atender de manera eficaz las funciones que debe desempeñar como operador/a durante una llamada	
Objetivo Específico: Identificar las funciones a desempeñar mientras atiende la línea: recibir, atender, registrar y canalizar.		
Ejercicio ----.- Atender, registrar y canalizar al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que se entiende: ¿Qué es el script? ¿Qué es el instructivo de trabajo? ¿Cuál es la estructura general de una llamada? ¿Cuáles son los motivos? debemos poner en práctica la teoría.</p> <p>Se les explica que tan siquiera la primera llamada será evaluada por el área de calidad y contará como su primera calificación para el mes.</p>	<p>Al posicionarnos en su lugar, no se quedarán solos. La persona que los ha estado guiando seguirá con ellos tal cual como una sombra, aunque el operador de nuevo ingreso ya atenderá la llamada completamente solo aún habrá momentos en que necesita ser orientado porque apenas comienza a familiarizarse y ha ejecutar tres actividades el mismo tiempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escribir - Hablar - Escuchar <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Al concluir la jornada laboral se pueden retirar.</p>
Recursos y Materiales		
<ul style="list-style-type: none"> - Computadora - GEMYC - Diadema - Diadema de escucha 		

N° de sesión: 17	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 12: Criterios de Evaluación		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Exponer los criterios de evaluación que se utilizan en la línea de emergencia y denuncia anónima.	
Objetivo Específico: Conocer e identificar los criterios de evaluación que se tomarán en cuenta cada mes.		
Ejercicio 1.- Criterios de Evaluación		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Al evaluar el desempeño de cada uno de los agentes telefónicos no solo se desea obtener un número, también:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ayudar a tener noción del tipo de capacitación o cursos que se deben implementar. - Documentar las intervenciones que se aplican a partir de conocer el problema. - Garantiza que se están implementando los protocolos - Vislumbra que tan funcionales son los protocolos de atención <p>Retomando el tema del organigrama, señalamos que la Subdirección de Calidad y Seguimiento del Servicio es la responsable de llevar a cabo los procesos de evaluación.</p>	<p>La evaluación para la línea de emergencia consta de 4 rubros (<i>Calidad, Conducta, Productividad y Tiempo de envío a despacho</i>) y en el caso de las denuncias anónimas sólo se evalúa con 3 criterios (<i>Calidad, Conducta y Productividad</i>)</p> <p>Calidad 30%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Script (<i>Encargado de que la llamada tenga una continuidad argumental</i>) - Actitud de Servicio (<i>Asistir con interés, empatía, cortesía y modulación de voz</i>) - Habilidad en la comunicación (<i>Asertividad, Control de la llamada y seguridad al hablar</i>) - Escucha Activa (<i>Dar respuestas inmediatas y capturar los datos relevantes</i>) <p>Productividad 40%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de folios <p>Conducta 40%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retardos - Reportes - Faltas <p>Tiempo de envío a despacho 10%</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe ser menor a un minuto con 30 segundos (00:01;30). 	<p>En el criterio de productividad es importante hacer una pausa para explicar que no será lo mismo:</p> <p style="text-align: center;">Las veces que se diga el script de entrada VS Los folios generados</p> <p>Al generar un folio siempre se tendrá que presionar la opción ENVIAR A DESPACHO, las veces que envíes a despacho, será el resultado del número de folios que realices al mes.</p>

N° de sesión: 18	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 13: Seguimiento del Servicios		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Evaluar en su totalidad la atención que se presta al usuario de la línea de emergencia y denuncia anónima.	
	Objetivo Específico: Reconocer fortalezas y debilidades en la atención que se le brinda al usuario.	
Ejercicio 1.- Script		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>La Subdirección de Calidad y Seguimiento del Servicio además de retroalimentar a los agentes telefónicos también escucha a la ciudadanía una vez que recibió el apoyo de los servicios de emergencia.</p> <p>A diario el JUD de Seguimiento del Servicio entrega un listado previamente filtrado, donde descarta casos como:</p> <p>Cadáver Secuestros Lesionados Suicidios</p> <p>En especial, los casos donde el reporte representa una pérdida o un impacto emocional fuerte.</p>	<p>Se dedica alrededor de 2 horas a esta actividad y al igual que cualquier llamada también se tiene un script para dicha atención.</p> <p>Donde solo se realizan 5 preguntas, aunque previamente la persona que llama debe presentarse y compartir que los datos personales se encuentran protegidos con base en la ley.</p> <div data-bbox="709 865 1367 1101" style="text-align: center;">  <p>13.1 Procedimientos del Seguimiento del Servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuántas llamadas tuvo que realizar, para comunicarse con nosotros? 2. ¿Cómo calificaría el trato que recibió por parte del operador(a), en la línea de emergencia 066? ¿Por qué? 3. En caso de tener una emergencia ¿volvería a marcar? 4. Tiene algún comentario o sugerencia para mejorar el servicio de la línea de emergencia 066? 5. Siendo 0(cero) la calificación más baja y 10 la más alta ¿cómo evaluaría el servicio brindado por parte de los elementos en campo? </div>	<p>Una vez que se ha repasado el script del seguimiento del servicio se les enuncia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dificultades para que respondan la encuesta. - Dudas más frecuentes. - Respuestas más comunes. - Precauciones que se deben tomar antes de realizar una llamada. <p>Por último, es importante señalar que al igual que cualquier llamada que se recibe el seguimiento suele ser un canal donde las personas buscan solución. Todas las observaciones pertinentes deben ser registradas en el espacio correspondiente.</p>

N° de sesión: 19	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
Tema 14: Examen Final		
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Repasar lo aprendido durante todo el curso	
Objetivo Específico: Diseñar material para estudiar lo visto a lo largo de la inducción.		
Ejercicio 1.- Repaso		
Inicio	Desarrollo	Cierre
Se concentran a los agentes en el aula, como si fuera un día normal de capacitación y se les explica lo que se espera de esta última sesión.	<p>Lo ideal es que un día antes del examen final el facilitador/a debe tener identificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temas que se les complicó - Aspectos que deben dominar - Actividades donde su calificación fue baja. <p>Es decir, el facilitador/a deberá generar actividades y evaluaciones de las áreas de oportunidad que tuvo en específico los agentes capacitados. La intención es diseñar una última sesión donde se va a repasar lo visto en las últimas semanas, esto con la finalidad de poder disipar dudas que pudieron quedar. Incluso sería pertinente dictarles un temario para que puedan armar una guía de la cual puedan estudiar y si es necesario repasarla una vez que ya estén atendiendo llamadas.</p>	El resto de las horas, se quedan a la escucha y continúan intercambiando roles con su operador/a sombra.

N° de sesión: 20	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 14: Examen Final	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Analizar lo diseñado para la capacitación del personal de nuevo ingreso	
	Objetivo Específico: Evaluar la ejecución de la capacitación diseñada para el personal de nuevo ingreso	
Ejercicio 2.- Retroalimentación del curso		
Inicio	Desarrollo	Cierre
<p>Una vez que hemos revisado todos los temas y han logrado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Recibir ❖ Atender ❖ Registrar ❖ Y canalizar una llamada <p>Nos reunimos en la Subdirección de Calidad y seguimiento del servicio con la subdirectora, JUD´s y enlaces.</p>	<p>Toma la palabra mi subdirectora, enseguida los JUD´s, luego los enlaces (mismos que participaron en la exposición de algún tema) y por último los/as operadores/as quienes deben expresar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuerzas - Debilidades del curso <p>O bien, hacer cualquier comentario que deseen.</p>	El resto de las horas, se quedan a la escucha y continúan intercambiando roles con su operador/a sombra.
		Recursos y Materiales

N° de sesión: 21	Capacitación para los operadores/as de la línea de atención a llamadas de emergencia y denuncia anónima	
	Tema 14: Examen Final	
Dirigido a: Operadores/as	Objetivo general: Evaluar los conocimientos adquiridos a lo largo de la capacitación	
	Objetivo Específico: Conocer el aprendizaje adquirido durante la capacitación	
Ejercicio 3.- Atender, registrar y canalizar al ciudadano		
Inicio	Desarrollo	Cierre
Al llegar al aula se les indica dónde deben sentarse y así como llegan se les entrega el examen. Antes solo se les pide sacar pluma, lápiz, goma y sacapuntas. En el pizarrón se les indica la hora de término del examen	Durante el examen hay que supervisar que no copien las respuestas de los compañeros/as o saquen algún material proporcionado para responder su prueba.	Al concluir el examen se les dio la indicación de que en algún espacio en blanco contestarán las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> - 3 cosas que te gustaron el curso - 3 cosas que no te agradaron del curso - ¿Cómo lo mejorarías? - ¿Qué quitarías? Una vez concluido el examen deberán entregarlo y en cuanto terminen todos/as les devuelvo un examen que no sea de ellos/as y vamos leyendo y respondiendo cada pregunta de manera correcta esto con la finalidad de que se vaya exponiendo dudas que pudieron quedar.
		Recursos y Materiales
		<ul style="list-style-type: none"> - Presentación Power Point - Computadora - Plumas - Material impreso

Anexos

Evidencia aleatoria de las actividades aplicadas durante la capacitación en el C5 - 2016

Febrero 2016

43/51

¡¡¡¡¡

México, D. F., a 23 de 02 del 2016

MÉTRICA INICIO No.2

Total 50 Aciertos _____ Calificación 84 N/A

ISO, COMPLETA

Aplicó Soler Edna Operador _____ Clave _____
Operador _____ Clave _____
Operador _____ Clave _____
Operador _____ Clave _____

Instrucciones:
Formar equipos de 2 a 4 integrantes, cada equipo requisará conforme corresponda transcurrido el tiempo, cada equipo dará la respuesta a un apartado, buscando que el resto de los grupos indiquen si la respuesta es correcta o no, modulando el expositor, hasta llegar a la respuesta correcta (con pluma 10 minutos).

Política de Calidad
Ofrecer un servicio eficiente y confiable a los usuarios de la Línea de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima, logrando la entera satisfacción del usuario a través de la Evaluación constante de la calidad y seguimiento del servicio.

Misión 066
Ser el servicio telefónico único y gratuito, enlace entre el Gobierno de la Ciudad de México y su población para atender las emergencias que pongan en riesgo su persona, entorno o patrimonio, atendido por personal especializado con calidad humana de forma inmediata y confiable a través de la atención y colaboración con los diferentes niveles de gobierno.

Visión 066
Ser el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia reconocido de la República Mexicana, utilizando tecnología de punta y personal altamente capacitado, promoviendo la innovación de procedimientos de atención, a través de la E ~~de~~ de calidad, convenios de colaboración interinstitucionales y profesionalización impulsando la mejora continua en los niveles de atención, en beneficio de la población de la Ciudad de México. *mejoría*

Misión 089
Ser el servicio telefónico que crea un vínculo de confianza entre el Gobierno de la Ciudad de México y su población, que promueva la cultura de la denuncia bajo un esquema de confidencialidad anónimo del denunciante.

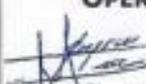
Visión 089

Ser el único más confiable y oportuno para la población de la Ciudad de México en denuncia anónima, promoviendo la cultura de reportar las conductas presumiblemente delictivas, canalizadas de manera ágil, utilizando tecnología de punta y personal altamente capacitado, a través de la evaluación de calidad, convenios de colaboración interinstitucionales, y profesionalización, impulsando la mejora continua en los niveles de atención, en beneficio de la población de la Ciudad de México.

Objetivos de calidad

1. Lograr un tiempo de contestación promedio de 6 segundos, en la Línea de Emergencias 066.
2. Lograr un tiempo de contestación promedio de 15 segundos, en la Línea de Denuncia Anónima 089.
3. Lograr menos del 30 % de abandono real en llamadas con duración mayor a los 5 segundos para 066.
4. Lograr menos del 3 % de abandono real en llamadas con duración mayor a los 15 segundos para 089.
5. Lograr un tiempo promedio mensual de envío a despacho de 1 minuto con 30 segundos.
6. Lograr un promedio general de la evaluación mensual de desempeño de 90 %.
7. Lograr un nivel de satisfacción del servicio mensual, superior al 90% en base a 100 encuestas diarias realizadas.

Nombre y Firma

OPERADOR (A)  MARIANA MUÑOZ
OPERADOR (A)

OPERADOR (A)
OPERADOR (A)

POR SESS 
--

JASS

37/42

México, D. F., a 24 de 02 del 2016

MÉTRICA INICIO No. 4

Total 26 Aciertos _____ Calificación _____

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL POR C2

Aplicó Edna Soler Operador _____ Clave 88

Instrucciones:

De forma individual, completa conforme corresponda:



C2	Delegación
centro	Cuauhtémoc Cuauhtémoc
norte	Guadalupe Victoria Cuauhtémoc Benito Juárez Cuauhtémoc Tlalpam Tlalpam
oriental	Xochimilco Iztapalapa Cuapalapa Iztacalapa
poniente	Águascaltepec Magdalena Contreras Miguel Alemán Cuauhtémoc Cuauhtémoc Cuapalapa Benito Juárez Cuapalapa
sur	Benito Juárez Cuapalapa Tlalpam

*De forma oral indica las delegaciones 4/16

9.5

49/42

¡felicidades!
(muñeca)

México, D. F. a 24 de C2 del 2016

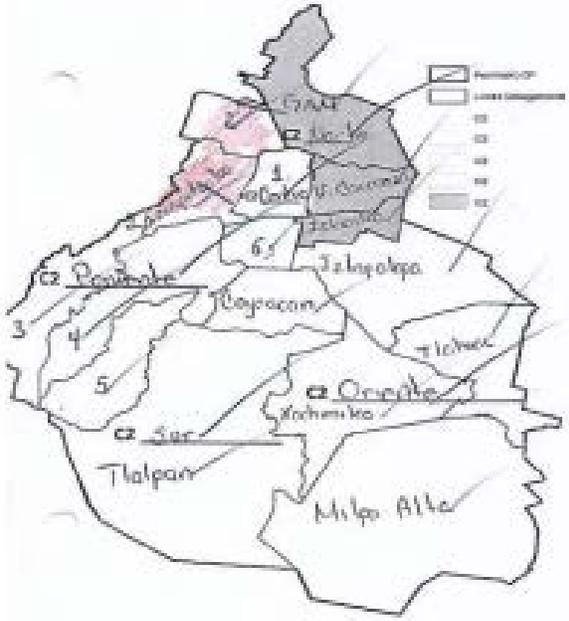
MÉTRICA INICIO No.4

Total 26 Aciertos _____ Calificación _____

DISTRIBUCIÓN DELEGACIONAL POR C2

Aplicó Edna Jolec Operador _____

Instrucciones:
De forma individual, completa conforme corresponda:



C2	Delegación
1	Cuahutemoc
2	Tlalpan Papantla Benito Juárez
3	Milpa Alta Xochimilco
4	Tlalhuac Ixtapalapa
5	Miguel Hidalgo Aeropostal Cuajimalpa Alvaro Obregón Magdalena Contreras
6	Xochimilco Tlalhuac Milpa Alta

- 1. Cuahutemoc
- 2. Miguel Hidalgo **AZG**
- 3. Cuajimalpa
- 4. Alvaro Obregón
- 5. Magdalena Contreras
- 6. Benito Juárez

XMO
60/10 = 8.4

México, D. F., a 20 de Oct del 2016

MÉTRICA INICIO No.3

Total 54 Aciertos _____ Calificación _____ N/A

**CARTOGRAFÍA DISTRITO FEDERAL
(SECTORES 13)**

Aplicó Edna Sider Operador _____ Clave _____
 Operador _____ Clave _____
 Operador _____ Clave _____
 Operador _____ Clave _____

Instrucciones:
 Formar equipos de 2 a 4 integrantes, cada equipo revisará conforme corresponda transcurrido el tiempo, cada equipo dará la respuesta a un apartado, buscando que el resto de los grupos indiquen si la respuesta es correcta o no, modulando el expositor, hasta llegar a la respuesta correcta (con pluma 10 minutos).

DELEGACIÓN	SECTOR	DELEGACIÓN	SECTOR	DELEGACIÓN	SECTOR
Avaro Obregón A.O.B.	Alajusco	Gustavo A. Madero G.A.M.	Acapulco	Miguel Alemán M.A.	Miguel Alemán
	Pedregal de San Juan		Guadalupe		Alajusco
	San Agustín		Cuauhtémoc		Miguel Alemán
	Salto de Agua		Cuauhtémoc		Miguel Alemán
Acapulco A.C.	Ciudad de México	Iztacalco I.Z.C.	Guadalupe	Tlalpam T.L.P.	Miguel Alemán
	Cuauhtémoc		Guadalupe		Miguel Alemán
	Huamantla		Guadalupe		Miguel Alemán
	La Paz		Guadalupe		Miguel Alemán
Benito Juárez B.J.	Del Valle	Iztapalapa I.Z.P.	Guadalupe	Venustiano Carranza V.C.	Miguel Alemán
	Alzate		Guadalupe		Miguel Alemán
	Narvarte		Guadalupe		Miguel Alemán
	Alameda		Guadalupe		Miguel Alemán
Coyoacán C.	Reforma	Tlalpam T.L.P.	Guadalupe	Xochimilco X.C.	Miguel Alemán
	Portales		Guadalupe		Miguel Alemán
	Coyacán		Guadalupe		Miguel Alemán
	Cuhsacan		Guadalupe		Miguel Alemán
Cuajimalpa C.	Tlalpam	Tlalpam T.L.P.	Guadalupe	Cuajimalpa C.	Miguel Alemán
	Uruapan		Guadalupe		Miguel Alemán
	Yaque		Guadalupe		Miguel Alemán
	Cuajimalpa		Guadalupe		Miguel Alemán

DELEGACIÓN	SECTOR	DELEGACIÓN	SECTOR	DELEGACIÓN	SECTOR
Miguel Alemán M.A.	Chapultepec	Magdalena Contreras M.C.	Chapultepec	Miguel Alemán M.A.	Miguel Alemán
	Prados del Sol		Chapultepec		Miguel Alemán
	Sotelo		Chapultepec		Miguel Alemán
	Tlalpam		Chapultepec		Miguel Alemán

Nombre y Firma

OPERADOR (A) 	OPERADOR (A) 	POB SESS
OPERADOR (A) 	OPERADOR (A) 	

Logo: Logotipo Estación Formosa
 J05 J03 0934

Marzo 2016

2.5 / 10/40

México, D. F., a 04 de 03 del 2016

MÉTRICA INICIO No. 9

6.00 / 13/A

México, D. F., a 4 de 3 del 2016

MÉTRICA INICIO No. 8

Total 29 Aciertos Calificación

CORROBORA LAS PLACAS

Aplicó Edna Jaks Operador J Clave

Jeep

Instrucciones: De forma individual corrobora las placas que se ingresan, conforme correspondan



Ocho mil tres - Z Alfa -
B Beta



L Lima - R Roma - F Fox / Jaguar y
cuatro / Seta y cuatro



Trescientos cincuenta y cuatro / N Nueve -
Y Yagui - H Hotel



Tres mil quinientos ochenta / K Kilo -
K Kilo

Nombre y Firma
OPERADOR (A)
[Signature]

POSS
[Signature]

3.2
10/31

México, D. F., a 4 de 3 del 2016

MÉTRICA INICIO No. 10

Total $\frac{0}{0}$ Aciertos _____ Calificación _____

MILPA ALTA (COLONIAS Y PUEBLOS)

Aplicó Edm. Jales Operador _____ Clave _____

Instrucciones:

Relaciona las columnas y encierra los pueblos que no tienen colonia:

Pueblo	Colonia
San Ana Tlacotalco	Tenancingo
San Antonio Tecomtl	Noxcalco
San Agustín Chitenco	Xaltipac
San Lorenzo Tlacoyucan	Cruztila
Villa Milpa Alta	Las arboledas
San Juan Tepenahuac	Xochitapac
San Pedro Atocpan	San Miguel
San Francisco Tecoxpa	San Marcos
San Salvador Cuauhtenco	Malvinas Primero
San Bartolomé Xicomulco	La Luz
San Pedro Oztotepec	Paraje Tochuca
	Sección I, II, III, IV
	Santa Cruz
	La Guadalupe
	Santa Martha
	San Agustín
	Ocotilla
	Pachimalco
	Tula
	Tecaxtilla
	Nuehla
	Oztotepec
	San Bartolo
	San Juan
	Las Joyas

México, D. F., a 4 de 3 del 2016

MÉTRICA INICIO No.9

Total 20 Aciertos _____ Calificación _____

**DICTADO
MARCAS Y SUBMARCAS DE VEHÍCULOS**

Aplicó Edna Jales Operador _____ 5 Clave _____

Instrucciones:

El expositor dictará las marcas y el operador colocará la submarca y/o en viceversa

1. Civic ← Honda ✓
2. Suzuki ← Hyundai x Mercedes
3. Hyundai ← Mercedes
4. Toyota ✓ ← Volvo ✓
5. Focus ✓ ← Ford ✓
6. Dacia ← Chevrolet
7. Chrysler ← Ford
8. Peugeot ← Hyundai
9. Ibiza ✓ ← Seat ✓
10. Comec ✓ ← Mini ✓
11. Trab ✓ ← Dacia ✓

11. GMC ← Grand Cherokee ✓
12. Nissan ← Toyota ✓
13. Subaru ← Jeep
14. Ford ← Expedition ✓
15. Honda ← Civic ✓
16. Toyota ← Hyundai
17. Hyundai ← Jeep
18. Jeep ← X-Trail ✓
19. Hyundai ← Seat
20. Seat ← Ibiza ✓

chevrolet - jeep

18/40

Nombre y Firma

OPERADOR (A)

Edna Jales

4.5

Por SESS

Edna Jales

Volto JASS Revisó JASS Elaboró Formateo MOOREFSH

5/5

10
Folios de texto

Muy bien

México, D. F., a 7 de 8 del 2016

MÉTRICA INICIO NO. 13

Total 5 Aciertos _____ Calificación _____

CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN MENSUAL

Aplicó Edna Saler Operador _____ Clave _____

Instrucciones:

Subraye o responda conforme corresponda:

1. ¿Qué aspectos son considerados para evaluar el desempeño del mes?

- a) Escucha activa, actitud de servicio, habilidad en la comunicación y script.
- b) Conducta, calidad, productividad y tiempo de envío a despacho.
- c) Número de folios, retardos, reportes y faltas.
- d) Retardos, reportes y faltas.

2. ¿Qué se considera para evaluar la conducta?

- a) Escucha activa, actitud de servicio, habilidad en la comunicación y script.
- b) Conducta, calidad, productividad y tiempo de envío a despacho.
- c) Número de folios, retardos, reportes y faltas.
- d) Retardos, reportes y faltas.

3. ¿Qué se evalúa en calidad?

- a) Escucha activa, actitud de servicio, habilidad en la comunicación y script.
- b) Conducta, calidad, productividad y tiempo de envío a despacho.
- c) Número de folios, retardos, reportes y faltas.
- d) Retardos, reportes y faltas.

4. Explica cómo se evalúa la productividad.

Es el número de folios que se genera durante emergencias activadas.

16/16 10
¡Felicidades!
😊

México, D. F., a 03 de 03 del 2016

MÉTRICA INICIO No.6

Total 16 Aciertos _____ Calificación _____

SCRIPT PARA LA ATENCIÓN DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA 066

Aplicó Edna Sbr Operador _____ lave _____

Instrucciones:

De forma individual, completa las oraciones conforme corresponda:

066 Ciudad de México	¿Cuál es su emergencia?
¿Cuál es su emergencia?	
¿En qué Delegación es?	
¿En qué calle?	
¿Qué número a frente a que número?	
¿Qué esquina más próxima?	
¿En qué colonia?	
Permitame un momento voy a enviar la unidad, ¡no cuelgue!	
Gracias por la espera, la unidad va en camino, sr(a). Necesito más datos...	
Me puede dar alguna referencia para que la unidad ubique el lugar?	
¿Cuál es su nombre?	
Su teléfono es 55... ó su número de teléfono es...	
¿Qué fue lo que sucedió? (búsqueda de detalles)	
Dar recomendaciones (según instructivo de trabajo)	
Sr(a) la unidad fue enviada a... (calle, número, colonia)	
¿Algo más en lo que le pueda asistir?	
Agradecemos su confianza...	
Le atendió el (la) operador(a)...	

OPERADOR (A)


POR SESS


México, D. F., a 03 de 3 del 2016

MÉTRICA INICIO No. 13

Total 5 Aciertos 4 Calificación 80.00

CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN MENSUAL

Aplicó Edna Jaber Operador Edna Jaber Clave 2

Instrucciones:

Subraye o responda conforme corresponda:

1. ¿Qué aspectos son considerados para evaluar el desempeño del mes?

- a) Escucha activa, actitud de servicio, habilidad en la comunicación y script.
- b) Conducta, calidad, productividad y tiempo de envío a despacho.
- c) Número de folios, retardos, reportes y faltas.
- d) Retardos, reportes y faltas.

2. ¿Qué se considera para evaluar la conducta?

- a) Escucha activa, actitud de servicio, habilidad en la comunicación y script.
- b) Conducta, calidad, productividad y tiempo de envío a despacho.
- c) Número de folios, retardos, reportes y faltas.
- d) Retardos, reportes y faltas.

3. ¿Qué se evalúa en calidad?

- a) Escucha activa, actitud de servicio, habilidad en la comunicación y script.
- b) Conducta, calidad, productividad y tiempo de envío a despacho.
- c) Número de folios, retardos, reportes y faltas.
- d) Retardos, reportes y faltas.

4. Explica cómo se evalúa la productividad.

(Se suman todos los tiempos) se convierten todos los tiempos de llamadas en segundos, se suman y esta cantidad se divide entre el total de llamadas y este número vemos

Nº de folios enviados a despacho

8. ¿Cuál es el nombre del JUD Control de Calidad?
- a) Francisco García Villanueva
 - b) Aldo D. Cervantes Parra
 - c) Mariano Oliver García
 - d) Dafne Valeria Briones Peña
9. ¿Cuál es el nombre del JUD Seguimiento del Servicio?
- a) Francisco García Villanueva
 - b) Aldo D. Cervantes Parra
 - c) Mariano Oliver García
 - d) Dafne Valeria Briones Peña
10. Siendo operador y perfil servidor público ¿qué funciones (actividades) desempeñaría?
- Recibir llamadas
Atender
Responder
Completar

Instrucciones:
Complete con la palabra correcta.

Política de calidad
Proporcionar un servicio de calidad y eficiente y confiable a los usuarios de la línea de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima, logrando la entera satisfacción del usuario a través de la medición constante de la calidad y seguimiento del servicio.

Misión 066
Ser el servicio telefónico único y gratuito, enlace entre el Gobierno de la Ciudad de México y su población para atender las emergencias que pongan en riesgo su persona, entorno o patrimonio, atendido por personal especializado con calidad humana de forma inmediata y confiable a través de la atención y canalización con los diferentes niveles de gobierno.

Visión 066
Ser el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia referente de la República Mexicana, utilizando tecnología de punta y procedimientos innovadores, promoviendo la innovación de procedimientos de atención a través de la medición de calidad, convenios de colaboración interinstitucionales y profesionalización, impulsando la mejora continua en los niveles de atención, en beneficio de la población de la Ciudad de México.

Misión 089

Ser el servicio telefónico que crea un vínculo de confianza entre el Gobierno de la ciudad de México y su población, que fomenta la cultura de la denuncia bajo un esquema de confidencialidad y anonimato del denunciante.

Visión 089

Ser el vínculo más confiable y oportuno para la población de la Ciudad de México en denuncia anónima, promoviendo la cultura de reportar las conductas presumiblemente delictivas, canalizadas de manera ágil, utilizando tecnología de punta y personal altamente capacitado, a través de la medición de calidad, convenios de colaboración interinstitucionales y profesionalización, impulsando la mejora continua en los niveles de atención, en beneficio de la población de la Ciudad de México.

Objetivos de calidad

11. Lograr un tiempo de contestación promedio de 65 segundos, en la Línea de 055
12. Lograr un tiempo de contestación promedio de 15 segundos, en la Línea de 089
13. Lograr menos del 3 % de abandono real en llamadas con duración mayor a los 5 segundos para 055
14. Lograr menos del 3 % de abandono real en llamadas con duración mayor a los 5 segundos para 089
15. Lograr un tiempo promedio mensual de envío a despacho de 1:30 minuto con 30 segundos.
16. Lograr un promedio general de la evaluación mensual de desempeño de 90 %.
17. Lograr un nivel de satisfacción del servicio mensual, superior al 90 % con base a 100 encuestas diarias realizadas.

18. ¿Cuántas delegaciones (alcaldías) tiene la CDMX?

16

19. ¿Qué delegaciones le corresponden al C2 Norte?

Verdadero Carranza
Guillermo A. Natera
Tepejalco

20. ¿Qué delegaciones le corresponden al C2 Oriente?

Milpa Alta
Xochimilco
Tepeotlán
Tlalhuac

24. ¿Qué avenida cruza la Ciudad de México?

Inauguradas

25. ¿Cuántos ejes sur existen?

10

26. ¿Cuántos ejes norte existen?

5

27. ¿Cuántos ejes oriente existen?

4 5 ~~X~~

28. ¿Cuántos ejes norte existen? Poniente

4

44

94

Instrucciones:

Señala el número de sectores, cómo se abrevia el nombre de la alcaldía y los nombres del sector o delegación, según sea el caso:

ALCALDÍA	ABREVIACIÓN	# SECTORES	NOMBRE SECTORES	
Álvaro Obregón	AOB	4	Santa Fe Alpe San Agustín Plateas	1 1 (2)
Azcapotzalco	AZP	4X	La Rosa Wasmiga	1 1 (2)
Benito Juárez	BJU	54X	Nordeste Del valle	Nativitas Naumos Portales 1/2 (3)
Coyoacán	COY	52X	Cajocan	Cahuacán Universidad Taxtepa Xotepingo (1)
Cuauhtémoc	CUH	9	Zona Angel Pasado: Santa	Paseo de la Reforma Miguel Alemán Rosa Fátima (2) 1
Cuajimalpa	CUJ	2	Cuajimalpa El Yagui	1 1 (2)
Gustavo A Madero	GAM	8X	Amgen	Amatepec Cuchilla Lindavista Proton Quirógan Tepame Ticomán (1) 1/2
Iztacalco	IZE	3X	Reforma Tepic	Iztacalco Reintegro (0)
Iztapalapa	IZEP	10	Osceola Entrada	Quetzal Alonso Chumburco Santiago Tepango Tizapanco (3) 1
Magdalena Contreras	MAG	2	Dinamo	1/2 (1)

94

43

(11)

ALCALDÍA	ABREVIACIÓN	# SECTORES	NOMBRE SECTORES	
Miguel Hidalgo	MH	5X	Peñonuevo, Chapultepec, Benito Juárez, Soltero, Tacubaya, Barboza	0
Miopa Alta	MA	2	Miopa Alta	(1)
Tláhuac	TH	2X	Miopa Alta, Zapotitlán	0
Tlalpan	TL	4X	Zapotitlán, Huixtla, Coahuila, Tlalpan, Hospital, Pachuca	0
Venustiano Carranza	VCA	6X	México, Bellas Artes, Arco del Triunfo, Condesa, Cuauhtémoc, Chapultepec	(2)
Xochimilco	XOC	2	La Noria, Tepic	(1)

29. ¿Qué haría si un niño(a) le reporta que su mamá se cayó mientras se bañaba y no da ubicación?

Primero pedirle que le pague a su mamá si le puede dar la dirección y si su mamá está inconsciente decirle que llame algún vecino de la casa o agua, teléfono o postal para que se ayude de él y si no lo encuentra también avisarle de alguna comisaría donde tenga la dirección.

30. El usuario(a) le reporta que observa que están tratando de abrir su vehículo, usted ¿qué motivo asignaría y qué preguntas realizaría? (especificar que está en proceso)

Robo de vehículo

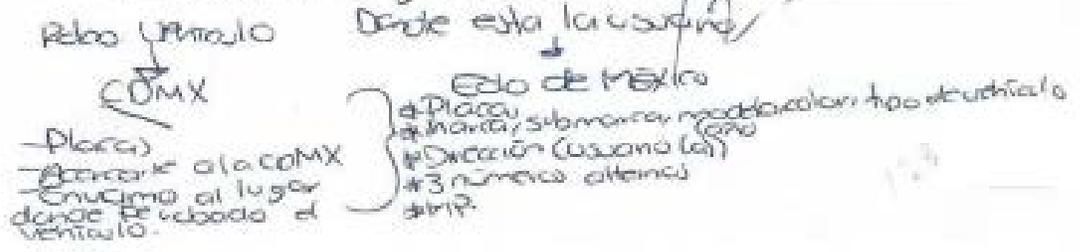
Robo de vehículo y preguntar a cuántos sea los que intentan abrir su vehículo, ¿son mexicanos? ¿Edad aproximada? ¿Carro japonés?, ¿Están armados? ¿Qué tipo de arma usan? ¿Medio vehicular, color de piel, estatura, tipo de pelo etc? ¿Cómo es su auto? ¿Modelo y submodelo?

31. Cuando le reportan un robo de vehículo ¿qué dato debe solicitar primero y qué debe hacer con ese dato?

Pedir placas y averiguar supervisor en turno de inmediato

32. La usuaria reporta que le robaron su vehículo en la CDMX pero ella está en el Estado de México ¿a qué ubicación la envía y qué datos solicitaría?

a la dirección del AS (Estado de México) y le pediría Placa, Modelo, Marca, Submarca, color, tipo que lo caracteriza como alguna camioneta o chusque, tipo de auto ya sea particular o de uso público y procedencia de las placas



Abril 2016

CDMX, a 26 de 04 del 2016

MÉTRICA No.4

Total 40 Aciertos 16 Calificación 40

CLAVES

Aplicó Edna Saler Operador _____ Clave _____

Instrucciones:

Escribe el significado que corresponda a cada una de las claves.

CLAVES X	CLAVES R	CLAVES Z	CLAVES K
X1 <u>persona</u>	R1 <u>orden superior</u>	Z1 <u>vehículo</u>	K2
X2 <u>persona</u>	R2 <u>elaborar</u>	Z2 <u>vehículo</u>	K4
X3	R3	Z3 <u>atrapado</u>	K5 <u>Max. vel.</u>
X4 <u>atrapado</u>	R4	Z4 <u>vehículo</u>	K6
X5 <u>robo</u>	R8	Z5 <u>Choque</u>	K7 <u>Maxima velocidad</u>
X6	R9	Z6 <u>vehículo</u>	K8
X7	R10 <u>atrapado</u>	Z7 <u>vehículo</u>	K100 <u>robo</u>
X8 <u>vehículo</u>	R11	Z8 <u>vehículo</u>	
X9 <u>vehículo</u>		Z9 <u>vehículo</u>	
X10 <u>vehículo</u>		Z10 <u>vehículo</u>	
X11 <u>vehículo</u>		Z11	
X12 <u>vehículo</u>		Z12	
X13 <u>vehículo</u>			

Nombre y Firma

OPERADOR (A)
[Firma]

POR SALEDA
[Firma]

POR SESS
[Firma]

JASSI/FMVC

Anexos

Nombramientos



Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México



El Gobierno del Distrito Federal con la participación de
Teléfonos de México S.A.B. de C.V.
otorga la presente

Constancia

a través del Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana
de la Ciudad de México y el Instituto Tecnológico de Teléfonos de México S.C.

a: Soler Hernández Edna Francisca

Por su participación en:
Operador de Llamadas

Ciudad de México, 2012


Lic. Javier León Huerta
Subdirector de Capacitación


Ing. Gabriel Cruz
Jefe de Campus Centro Histórico





Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México.

**C. Edna Francisca Soler Hernández
P r e s e n t e.**

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 91 y 116 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2, 3, fracciones II y V y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 197 Bis y 197 Cuater, fracción XIX del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, así como CUARTO, fracción XIII del Decreto por el que se crea el Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México, se expide el presente nombramiento de **Enlace "A"** adscrita a la Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima del Centro de Atención a Emergencias y Protección Ciudadana de la Ciudad de México; encargo que deberá usted protestar y desempeñar con apego a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, y a las Leyes y demás ordenamientos que de ellos emanen.

Este nombramiento no se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal, de conformidad con lo establecido en la fracción VII del artículo 4º, del aludido ordenamiento.

Dado en la Ciudad de México, al 16 día del mes de junio de 2014.

Lic. Gerardo X. González Manjarrez

Director General





CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Edna Francisca Soler Hernández
Presente.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108 párrafo primero y 123 apartado B fracción XIV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3º, 5º y 18 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado; 91 y 116 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2, 3, fracciones II y V y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; y CUARTO, Fracción V del Decreto por el cual se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; se le expide con el carácter de confianza el nombramiento de **Enlace "A"**, adscrita a la Dirección de Central de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; encargo que deberá usted protestar y desempeñar con apego a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, y a las Leyes y demás ordenamientos que de ellos emanen.

Este nombramiento no se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal, de conformidad con lo establecido en la fracción VII del artículo 4º, del aludido ordenamiento.

Dado en la Ciudad de México, el día 1 del mes de enero de 2016.

Lic. Idris Rodríguez Zapata

Coordinador General



Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Edna Francisca Soler Hernández
Presente.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108 párrafo primero y 123 apartado B fracción XIV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3º, 5º y 18 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado; 91 y 116 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2, 3, fracciones II y V y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; y CUARTO, Fracción V del Decreto por el cual se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; se le expide con el carácter de confianza el nombramiento de **Jefa de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional**, adscrita a la Dirección de Análisis Estratégico del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; encargo que deberá usted protestar y desempeñar con apego a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, y a las Leyes y demás ordenamientos que de ellos emanen.

Este nombramiento no se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal, de conformidad con lo establecido en la fracción VII del artículo 4º, del aludido ordenamiento.

Dado en la Ciudad de México, el día 1 del mes de mayo de 2016.

Lic. Idris Rodríguez Zapata

Coordinador General



Centro de Comando, Control, Cómputo Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Edna Francisca Soler Hernández
Presente.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108 párrafo primero y 123 apartado B fracción XIV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3º, 5º y 18 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado; 91 y 116 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2, 3, fracciones II y V y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; y CUARTO, Fracción V del Decreto por el cual se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; se le expide con el carácter de confianza el nombramiento de **Jefa de Unidad Departamental de Seguimiento Interinstitucional**, adscrita a la Dirección Ejecutiva de Contacto Ciudadano del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; encargo que deberá usted protestar y desempeñar con apego a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, y a las Leyes y demás ordenamientos que de ellos emanen.

Este nombramiento no se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal, de conformidad con lo establecido en la fracción VII del artículo 4º, del aludido ordenamiento.

Dado en la Ciudad de México, el día 1 del mes de enero de 2017.

Lic. Idris Rodríguez Zapata

Coordinador General



Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

Edna Francisca Soler Hernández
P r e s e n t e.

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 108 párrafo primero y 123 apartado B fracción XIV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 3º, 5º y 18 de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado; 91 y 116 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 2, 3, fracciones II y V y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; y CUARTO, Fracción V del Decreto por el cual se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; se le expide con el carácter de confianza el nombramiento de **Subdirectora de Difusión**, adscrita a la Dirección Ejecutiva de Contacto Ciudadano del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México; encargo que deberá usted protestar y desempeñar con apego a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, al Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, y a las Leyes y demás ordenamientos que de ellos emanen.

Este nombramiento no se encuentra sujeto a las disposiciones de la Ley del Servicio Público de Carrera de la Administración Pública del Distrito Federal, de conformidad con lo establecido en la fracción VII del artículo 4º, del aludido ordenamiento.

Dado en la Ciudad de México, el día 1 del mes de febrero de 2017.

Lic. Idris Rodríguez Zapata

Coordinador General



Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México

