

# **Dirección General de Atención Inmediata y Primer Contacto**

## **Resultados del Plan de Acción de los 100 días**

**Fortalecimiento del Centro de Atención Telefónica (CAT),  
acorde al Nuevo Modelo de Atención Integral**

## **Fortalecimiento del Centro de Atención Telefónica (CAT), acorde al Nuevo Modelo de Atención Integral**

**Problemática Identificada:** Falta de un Manual de Operación que sirviera de guía al personal, ocasionando en muchos de los casos que se brindara un servicio deficiente y subjetivo. Además de ser un área cuyo personal no había sido capacitado. Por otra parte, se detectaron problemas técnicos que impedían el adecuado funcionamiento.

**Acciones:** Se elaboró e implementó el Manual de Operación Telefónica; se ha puesto en marcha la cobertura a nivel nacional de la atención telefónica a través del 01800 842 8462, así como la capacitación del personal en el Nuevo Modelo de Atención Integral y la gestión administrativa para la contratación de más personal.

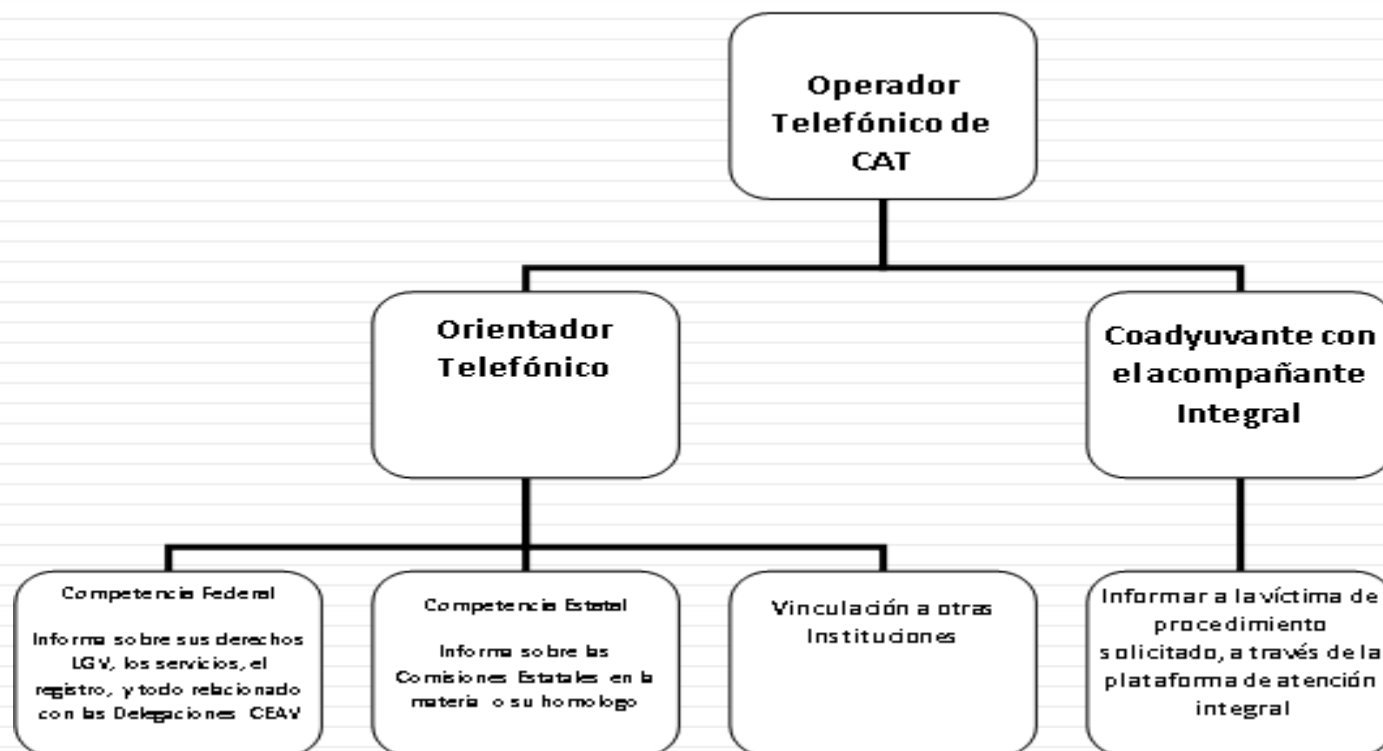
**Beneficios para las víctimas:** El personal adscrito al Centro de Atención Telefónica cuenta con el perfil técnico para realizar la atención inmediata y se fortalece con el apoyo de los profesionistas del turno de fin de semana y días festivos, quienes se encuentran capacitados para brindar una atención homologada y objetiva en beneficio de las víctimas.

## **Manual de Procedimientos del CAT**

### **Las principales funciones del operador telefónico son:**

- Identificar el contexto psicosocial de las personas que entablan comunicación vía telefónica al CAT de la CEAV para proporcionar una orientación integral.
- Orientar de forma eficaz y oportuna a la persona que se comunica con la finalidad de garantizar el acceso al ejercicio de sus derechos, ya sea en la competencia federal o estatal.
- Coadyuvar con el acompañante integral en la atención a las víctimas para informar a las mismas que entablen comunicación vía telefónica el seguimiento de su Programa de Atención Integral.
- Solicitar medidas de seguridad emergentes a las autoridades competentes en casos de urgencia.

## Flujograma de atención



## **Vinculación con el 911**

Se estableció contacto con el Secretariado Ejecutivo del Centro Nacional de Información de la Secretaría de Gobernación, encargados de la operación del Servicio 911 con quién se comentó la conveniencia de registrar los servicios de la Comisión Ejecutiva como parte del servicio de atención.

Por lo se acordó que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, fuera registrada con una intervención secundaria y terciaria para las personas que requieran de atención.