
Script de Atención Telefónica – Reporte de Incendio

 Código de Procedimiento: AT-IN-001

 Versión: 1.0

 **Ámbito:** Atención de reportes por teléfono – Sistema CAD

 **Responsable:** Operador del Sistema / Call Center

Objetivo:

Atender de forma eficaz un reporte telefónico relacionado con un incendio, registrando los datos esenciales en el sistema para su pronta atención por los cuerpos de emergencia.

Pasos del Script de Atención Telefónica

1. Saludo y Presentación

“Centro de Atención de Emergencias, le atiende [Nombre del operador]. ¿En qué puedo ayudarle?”

2. Identificar el tipo de emergencia





“¿Puede describirme qué está ocurriendo?”

- Si el ciudadano menciona fuego, humo o quema de objetos, **clasificar como INCENDIO**.
-

3. Recolectar información clave

“Necesito hacerle unas preguntas rápidas para enviar ayuda de inmediato.”

-  **Ubicación exacta del incidente:** Calle, número, colonia, punto de referencia.

-  **Tipo de incendio:** Casa habitación, pastizal, auto, edificio, etc.
 -  **Número aproximado de personas afectadas o presentes.**
 -  **Teléfono de contacto (preferentemente celular).**
 -  **¿Hay personas atrapadas, heridas o en riesgo directo?**
-

4. Registrar en el sistema (CAD)

Ingresar los siguientes datos en el módulo *Incidente* del sistema:

- **Tipo:** Incendio
 - **Fecha y Hora:** Automáticamente asignados o ingresados según llamada
 - **Ubicación y Teléfono** del reportante
 - **N° de personas** en riesgo
 - **FolioID:** generado automáticamente o por operador
 - **Operador asignado:** automáticamente por sesión o ingresado manualmente
-

5. Confirmación al ciudadano

“Gracias por el reporte. Ya se están movilizand las unidades. Manténgase a salvo y disponible por si se necesita más información.”

6. Finalizar el registro

- Verificar que toda la información haya sido guardada correctamente.
 - Notificar al supervisor o despacho si corresponde por prioridad.
-

Datos a documentar

Campo	Valor de ejemplo
Tipo	Incendio
Ubicación	Calle 4, Colonia Las Palmas
Fecha / Hora	2025-04-15 / 14:32
Teléfono	5523415678
Personas	5
Operador	Carlos Ramírez
FoliolID	003

Observaciones

- El operador **no puede cerrar el incidente** sin aprobación del supervisor.
 - Se debe enviar **correo automático al área de incidentes** si se marca como nivel alto.
 - **No aplicar sanciones** aunque el reporte fuera falso; se canaliza al área jurídica si hay reincidencia.
-