

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CASOS Y LLAMADAS DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN 131.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO: ATENCIÓNEN CASO DE SOLICITUD DE CONSEJERÍA

No.	Responsable	Descripción de actividades/ Pasos
	(Emisor)	
1	Agente de Call Center	Recibe llamada telefónica de persona usuaria que solicita consejería
2	Agente de Call Center	Pregunta a la persona usuaria cuál es el servicio solicitado; partiendo de la respuesta se identifica que requiere de consejería en diversidad sexual.
3	Agente de Call Center	En tal caso que la persona usuaria llame para solicitar consejería se le proporcionará la escucha y orientación necesarias para brindar apoyo, con el uso de recursos bibliográficos predeterminados.
4	Agente de Call Center	Detecta si persona usuaria llama en estado de crisis emocional, bajo ésta circunstancia brindará atención especializada de Contención Emocional.
5	Agente de Call Center	Reconoce si es necesario darle seguimiento al caso y categoriza la llamada como: "Pendiente" de no ser necesario continuar con una segunda Interacción dispone el caso como "Cerrado".
6	Persona Usuaría	Recibe indicaciones y acude a la Institución recomendada para obtener más información si es necesario; referencia de profesionales en salud mental que puedan darle seguimiento y/o dirección y contactos de organizaciones de la sociedad civil LGBTI que puedan brindar apoyo.
7	Coordinadora de Call Center	Si la llamada fue tipificada como "Pendiente" da seguimiento a la misma y se encarga de cerrar la llamada antes de un total de 24 horas, de igual forma mantiene escucha activa de las Llamadas en El Centro de Atención para mantener la Calidad y Calidez en cada una de las interacciones con la persona usuaria.

Llamada en caso de Emergencia

No.	Responsable	Descripción de actividades/ Pasos
	(Emisor)	
1	Agente de Call Center	Recibe llamada telefónica de emergencia, la persona solicita nuestro apoyo para hacer llegar ambulancia y/o patrullas de la PNC.
2	Agente de Call Center	Pregunta a la persona usuaria cuál es el servicio solicitado; partiendo de la respuesta se identifica el apoyo y las instrucciones que se brindarán para prevenir un suceso de mayor gravedad.
2	Agente de Call Center	Una vez se ha identificado el lugar preciso en donde se encuentra la víctima se realizará el contacto con el 911 y la Unidad de Control de la Inspectoría General PNC; si el primer contacto fue realizado con la operadora del 131 en ningún momento se romperá la comunicación con el/la usuario/a. Se sostendrán los dos canales de comunicación hasta que una patrulla de la PNC haya localizado a la persona y logren controlar la situación.
3	Agente de Call Center	Registra el caso en la Herramienta de Trabajo.
6	Agente de Call Center	Cierra la llamada.

LLAMADA DE ASESORÍA PARA INTERPONER DENUNCIA

No.	Responsable	Descripción de actividades/ Pasos
	(Emisor)	
1	Agente de Call Center	Recibe llamada telefónica de persona usuaria a quien se le han vulnerado sus derechos.
2	Agente de Call Center	Pregunta a la persona usuaria cuál es el servicio solicitado; partiendo de la respuesta se identifica que sus derechos han sido vulnerados y que requiere información sobre el proceso de denuncia.
3	Agente de Call Center	En este caso que la persona usuaria llama para solicitar información acerca del procedimiento para imponer una denuncia, se le proporcionará la orientación con respecto a la Institución a la cual puede acudir, donde será atendida por personal especializado, así como el procedimiento que debe seguir. Se sugiere llamar de nuevo para reportar la atención recibida en la Institución que se refirió.
4	Agente de Call Center	Detecta si persona usuaria llama en estado de crisis emocional bajo ésta circunstancia brindará atención especializada de contención emocional.
5	Agente de Call Center	Reconoce si es necesario darle seguimiento al caso y categoriza la llamada como: "Pendiente" de no ser necesario continuar con una segunda Interacción dispone el caso como "Cerrado".

6	Persona Usuaría	Recibe indicaciones y acude a la Institución recomendada para solucionar la situación
7	Coordinadora de Call Center	Si la llamada fue tipificada como "Pendiente" da seguimiento a la misma y se encarga de cerrar la llamada antes de un total de 24 horas, de igual forma mantiene escucha activa de las Llamadas en El Centro de Atención para mantener la Calidad y Calidez en cada una de las interacciones con la persona usuaria. En caso que la persona no haya recibido la atención requerida por cualquier motivo, se transferirá el caso al Director/a de Diversidad Sexual para que determine los pasos a seguir.