



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6 Operaciones	Subcapítulo	6.2 Recibiendo Llamadas
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Noviembre 2020	Diciembre 2020
6.2.1 Acceso Inmediato a los Recursos en el Centro de Comunicación		Revisión:	
Alcance		3	
Autoriza		Personal del Centro Estatal de Emergencias Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

### FUNDAMENTO LEGAL

---

- Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).

### OBJETIVO

---

Proporcionar los recursos y las herramientas necesarias al personal operativo del 9-1-1 para su eficiente desempeño en el servicio de atención a las llamadas de emergencia realizadas por la ciudadanía.

### DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

---

El personal operativo del 9-1-1 necesita contar con acceso inmediato a los recursos del Centro Estatal de Emergencias para poder desempeñarse en su servicio del día a día. A continuación se enlista la información necesaria:

- a) El supervisor de comunicaciones a cargo

De manera estratégica en el personal operativo del 9-1-1, se establecen cuatro equipos, los cuales son integrados por un supervisor, despachadores de cada corporación, de cuatro a seis operadores y de 4 a 6 monitoristas, los cuales trabajan por turnos asignados previamente. Cada miembro del Centro Estatal de Emergencias conoce el supervisor que corresponde a su turno.

Así mismo, en los subcentros se encuentra un supervisor para coordinar la operatividad de todo el personal, resolver incidencias que se presenten y estar al tanto de las actividades de cada miembro del equipo. **Para hablar con el supervisor, el personal operativo deberá marcar a la extensión del mismo o levantarse de su asiento para hablar con el mismo ya que se encuentran a distancia corta.**

- b) La lista de asignaciones de todo el personal



## SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Existe una carpeta compartida de todos los miembros del Centro Estatal de Emergencias, en su computadora, en la cual se encuentra la relación de turnos asignados de todo el mes, incluido el horario y las fechas en que laboran. De esta manera pueden tener conocimiento del personal operativo que está en turno.

Así mismo, en el área de trabajo de cada subcentro se encuentra pegada en la pared la relación de turnos asignados de todo el mes, incluido el horario y las fechas en que laboran para conocimiento.

### c) Numero telefónico del domicilio de cada miembro de la organización

Todo el personal operativo del 9-1-1 cuenta con un directorio de todos los miembros que integran el Centro Estatal de Emergencias, así como el Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación colocado de manera digital en una pantalla de panel plano en la parte inferior derecha del Centro Estatal de Emergencias. De esta manera es más fácil ubicar el número telefónico que necesitan.

### d) Mapas visuales que detallan el área de servicio de la organización

En la pared del Centro Estatal de Emergencias en una pantalla de panel plano se encuentra el mapa de despliegue territorial de Oaxaca, donde se encuentra sectorizado la zona de operación de las siguientes corporaciones:

- Policía Estatal
- La Agencia Estatal de Investigaciones,
- Los subcentros
- Destacamento de bomberos

### e) Procedimientos escritos y números teléfonos para procurar servicios de emergencias y necesarios servicios externos a la organización

Los operadores y supervisores cuentan en todo momento con un directorio telefónico actualizado de todos los municipios del Estado de Oaxaca y de las corporaciones adscritas a dicho municipio. Esta información se encuentra dentro de la computadora de cada operador y supervisor, con la finalidad de tener acceso inmediato a esta información cuando se necesite.

El procedimiento para atender este tipo de servicios es el siguiente:

1. Se reporta un incidente en donde no existe base policial
2. El operador toma los datos del incidente y lo sube al Sistema Informático del CALLE Oaxaca
3. El operador comunica a su supervisor de turno para que haga lo procedente
4. El supervisor se comunica con el municipio en donde ocurrió el incidente para establecer un procedimiento de actuación.

### f) Planes de despacho tácticos

Los despachadores ubicados en el Centro Estatal de Emergencia, desarrollan planes de despacho táctico en la corporación policial a la que pertenecen, los cuales son entregados al personal de despacho perteneciente a su organización para que puedan tener acceso inmediato.



**SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA  
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4**

g) Plan de todos peligros

Los planes de contingencia y de eventos especiales son entregados a todo el personal operativo del 9-1-1 de manera física o por medio electrónico para conocimiento respecto a su actuación si hubieran eventos especiales, un ejemplo de ellos son: la Guelaguetza, marchas, desfiles y demás eventos culturales, deportivos u operativos que se presenten. De esta manera, todo el personal tendrá las herramientas necesarias de manera física o en su computadora, para actuar de manera adecuada ante los eventos antes mencionados.

**RESPONSABLES**

---

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas, además de analizar los resultados de las medidas de desempeño.

El Director del Centro Estatal de Emergencias, encargado de hacer entrega de los recursos necesarios para el personal operativo del 9-1-1.

La persona designada como Gerente de Acreditación, difunde con el personal del Centro de Control, Comando y Comunicación la autorización de cada Directiva y supervisa que se cumplan con los lineamientos y procedimientos establecidos en las mismas.

El personal operativo del 9-1-1, tiene la responsabilidad de cuidar el material que se le ha sido entregado y guiarse de acuerdo a esas normas.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas  
Director del Centro de Control, Comando y  
Comunicación C4  
**AUTORIZÓ**

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva  
Director del Centro Estatal de Emergencia  
**REVISÓ**