



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.2 Recibimiento de Llamadas
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Junio 2020	Junio 2020
6.2.10 Procedimientos para alarmas		Revisión:	
		1	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Art. 21
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública; Art. 130
- Ley del sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca; Art. 121, 188 y 189
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública; Art. 79 y 83
- Manual de Entrenamiento (Cursos de Operadores Intervinientes 9-1-1).
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias.

OBJETIVO

Brindar al operador interviniente del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 un procedimiento para la atención de incidentes generados a través de la herramienta tecnológica denominada "Botón de Pánico", y con ello, brindar una atención oportuna.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro de Control Comando y Comunicación (C4) a través del Centro Estatal de Emergencias, estandariza la atención de llamadas al Número Único de Emergencias 9-1-1 y así brindar una atención de calidad. Por tal motivo el "Botón de Pánico" fue desarrollado con la finalidad de brindar apoyo inmediato a la ciudadanía que lo requiera; derivado de una situación de emergencia, salvaguardando la integridad de las personas y el bienestar social.

a) LAS CIRCUNSTANCIAS Y CONDICIONES BAJO LAS CUALES LA ORGANIZACIÓN MONITOREA LAS ALARMAS.

- El botón de pánico es una herramienta tecnológica de apoyo en las acciones de prevención y reacción ante situaciones que pongan en riesgo la integridad física de las personas, sus bienes y el patrimonio público. Por lo que debe activarse en las siguientes circunstancias:
 - Ante una actitud sospechosa de una persona
 - En caso de ser víctima de amenazas
 - Intento de robo
 - Robo



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

- Los Botones de Pánico son monitoreados de manera constante por el personal técnico de la Dirección de Red, Voz, Datos e Imágenes, supervisando el correcto funcionamiento de cada uno de ellos, por lo que para la instalación de un botón se requisita lo siguiente:
 - Se solicita el número telefónico fijo o residencial, al cual en dado caso pueda comunicarse la operadora u operador del 9-1-1.
 - Se requiere nos indique domicilio donde se instalara la aplicación. Como referencia y para el auxilio correspondiente.
 - Es necesario que la computadora tenga internet.
 - Al término de la instalación se firma un documento para constatar la recepción. Y se solicita una copia de su Identificación oficial.
 - Dado caso no pueda contestar al llamado de la operadora, de todas maneras se presenta una corporación policiaca.
 - La aplicación se instala en computadoras con cualquier Windows. Desde Windows 7 hasta Windows 10 a excepción de Windows Home, XP y Windows Server

b) LOS PROCEDIMIENTOS PARA MONITOREAR LAS ALARMAS Y RESPONDER A UNA ALARMA ACTIVADA.

Es por ello que esta directiva contempla el desarrollo esencial de un protocolo estandarizado destinando un procedimiento para la atención adecuada de alertas por "Botón de Pánico", una vez activado, el cual se describe a continuación:

1. En el supuesto que el usuario active el Botón de Pánico si observa una actitud sospechosa o se encuentra en una situación de riesgo.
 - El alertamiento llegará de manera inmediata vía remota al Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1.
2. La unidad policial más cercana se dirigirá al domicilio de donde se haya activado el alertamiento.
3. El supervisor en turno en seguida realizará una llamada para constatar la situación del usuario.
4. Si se trata de una emergencia real y el usuario tuvo la posibilidad de contestar, el supervisor realizará la entrevista de acuerdo al protocolo, registrará en el sistema la información proporcionada por el mismo, dicha información será agregada al incidente que se haya generado al momento de la activación de la alarma.
5. En caso que el usuario haya contestado la llamada y este refiera que es una falsa alarma, el supervisor hará las anotaciones correspondientes en el incidente creado en el momento y dará aviso al despacho para la cancelación de la unidad.
6. En caso de que el usuario no pudiese contestar la llamada, la corporación correspondiente tomará el incidente y enviará una unidad policial a verificar la situación.
7. Una vez arribando la unidad policial al lugar indagará cual es la situación; si se trata de una emergencia real o no; en caso de que se trate de una emergencia real los elementos que arribaron en la unidad policial harán lo propio de acuerdo a su protocolo de actuación.
8. En caso de que no sea una emergencia, los elementos policiales se comunicarán por medio del despachador del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y harán saber que no fue una emergencia, el Supervisor en turno hará las anotaciones correspondientes en el incidente creado en ese momento y lo cerrará.



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

Por lo que dicho protocolo se encuentra disponible para el personal en turno de forma impresa y digital, para que con ello los operadores tengan las bases necesarias para brindar al usuario una atención de calidad. Aunado a ello se anexa como evidencia el protocolo para la atención de alertamientos por “Botón de Pánico”.

RESPONSABLES

Dirección del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4): Supervisa la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

Dirección del Centro Estatal de Emergencias: Establece medidas que permitan la correcta operatividad del Centro Estatal de Emergencias; mediante instrumentos que homologuen los criterios de atención de emergencias y denuncias.

Coordinación de Denuncia Ciudadana y Despacho de emergencias: Coordina, evalúa y supervisa la operación y desempeño del personal y vigila el cumplimiento y aplicación del reglamento, manuales y protocolos aplicables a los Servicios de Emergencias y Denuncia Anónima.

Responsables de Subcentros: Dirigir y supervisar el desempeño del CALLE Regional y supervisar al personal de operación y despacho, así como homologar los protocolos de atención, en función de los implementados por el CALLE central.

Supervisores del CALLE 9-1-1: Verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes ciudadanos de emergencia y auxilio hacia las corporaciones competentes para su atención oportuna.

Operadores del CALLE 9-1-1: Atender las llamadas telefónicas de auxilio o emergencia realizadas por la ciudadanía a los CALLE; así mismo deberá analizar la información proporcionada por la población para determinar el tipo de emergencia y con ello poder canalizar a la corporación de auxilio correspondiente.

Despachadores de las Corporaciones: En caso de que se presente una emergencia real el despachador tomará el incidente y enviará la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por el usuario, así mismo dará seguimiento y transmitirá la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente.

Monitoristas del CALLE 9-1-1: En caso de que se presente una emergencia real el monitorista tomará el incidente y dará seguimiento al mismo, vía cámara en tiempo real, siempre y cuando haya alguna cámara cercana al lugar de los hechos.

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 Emergencias
REVISÓ