



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
		Julio 2020	Agosto 2020
6.2.11 Instrucción para Primeros Auxilios		Revisión:	
		1	
Alcance		Personal del Centro Estatal de Emergencias	
Autoriza		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

Contar con un servicio de inducción de primeros auxilios para incidentes médicos que reporte la ciudadanía a las líneas de emergencia 9-1-1 del Centro Estatal de Emergencias.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro Estatal de Emergencias recibe reportes por parte de la ciudadanía para solicitar auxilio derivado de algún incidente, los cuales son clasificados por el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia Versión 2.0, de la siguiente manera:

- Médico
- Protección Civil
- Seguridad
- Servicios públicos
- Asistencia
- Otros Servicios
- Improcedentes

Los incidentes son atendidos de acuerdo a la prioridad establecida (baja, media y alta) y a la corporación que brinda la atención (Corporaciones policiales, Protección civil o Unidad médica). En el caso de los incidentes médicos todos son catalogados como de prioridad **alta**, ya que en la mayoría de ocasiones la vida de algún ciudadano está en peligro.



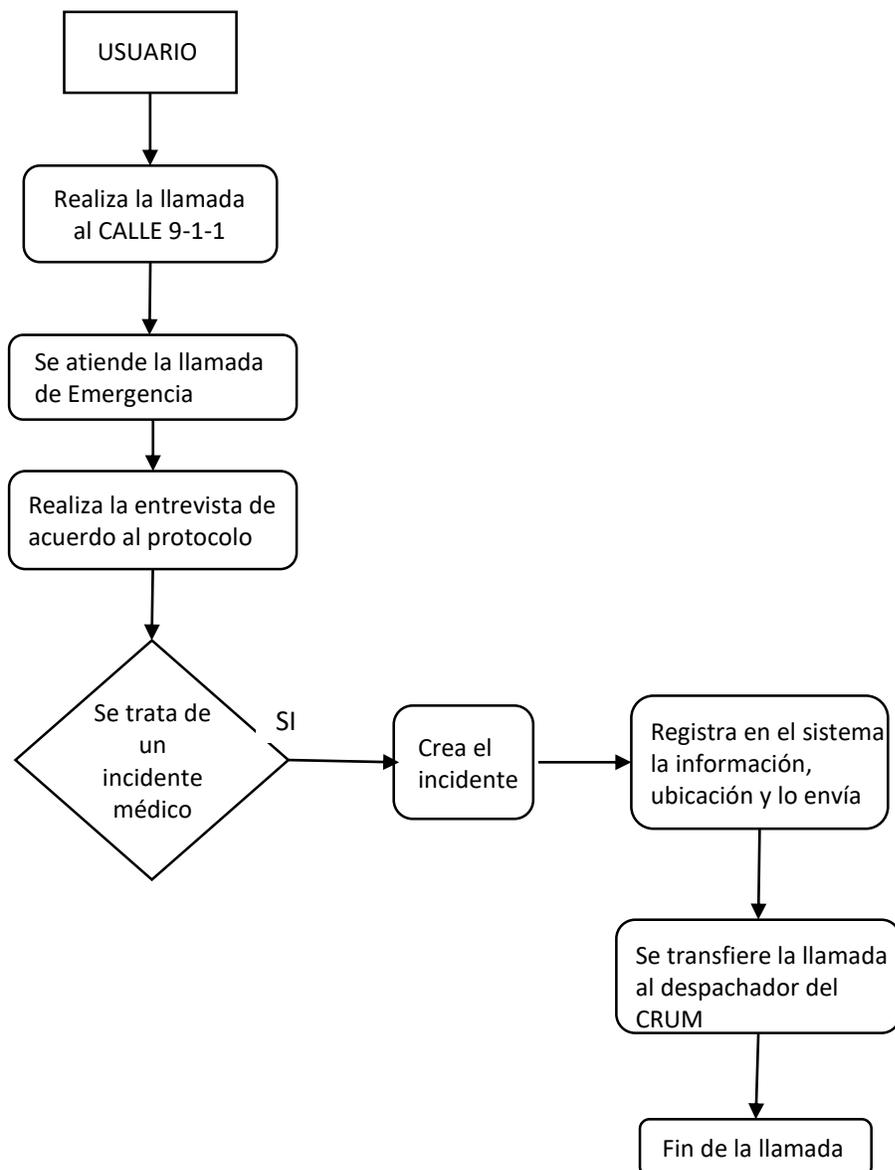
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

La Secretaría de Salud en coordinación con la Secretaría de Seguridad Pública y la Dirección del Centro Estatal de Emergencias, crearon el Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM) en el Estado de Oaxaca, como instancia Técnico – Médico - Administrativo responsable de la atención de las llamadas relacionadas con emergencias médicas y medica hospitalaria, que se realicen a través del servicio de atención de llamadas de emergencia 9-1-1.

De esta manera se implementó un proceso de asesoría y orientación para que el médico o técnico regulador de urgencias médicas atienda a los usuarios que requieran atención a emergencias médicas con protocolos de primeros auxilios telefónicos.

Su capacitación es brindada y depende únicamente de la Secretaría de Salud y es realizado antes de integrarse a la plantilla operativa del Centro Estatal de Emergencias.

Es así, que actualmente en el Centro Estatal de Emergencias existe un despachador que atiende los incidentes médicos mientras el ciudadano espera el arribo de la unidad médica. El procedimiento para atender este tipo de llamadas es el siguiente:





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

RESPONSABLES

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.

Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias, es la responsable de revisar y analizar el buen actuar de los operadores, Monitoristas, supervisor y despachadores.

Supervisores de turno del Centro Estatal de Emergencias, es el responsable de vigilar el buen funcionamiento de los operadores, Monitoristas, supervisor y despachadores.

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 del Centro Estatal de Emergencias 9-1-1 tiene la obligación de cumplir con su deber dentro de su área de trabajo.

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