



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
		Septiembre 2020	Octubre 2020
6.2.12 Comunicación con Personas que no hablen Español		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

Brindar un servicio de atención de llamadas de emergencia incluyente para toda la ciudadanía. Tener la capacidad de responder a los incidentes que son reportados por ciudadanos que no hablen español, de esta manera no quedara exentos de recibir la atención que requieren.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Establecer el auxilio para toda la ciudadanía, incluyendo a las personas que hablen otro idioma o una de las once lenguas que existen en el Estado de Oaxaca. De esta manera, el servicio de atención de emergencias no se verá afectado en la atención de los incidentes.

Debido a la distribución estratégica de los Subcentros en el estado de Oaxaca, se puede cubrir gran parte de esta directiva, el servicio de troncales que se tiene implementado permite la canalización de las llamadas a la región a la que pertenecen. En cada Subcentro se cuenta con personal que habla la lengua de su lugar de origen.

Para garantizar el servicio de emergencias a personas que no hablen español, la Coordinación del Centro Estatal de Emergencias reserva 1 lugar entre la cantidad de plazas de operadores telefónicos destinados a cada Subcentro, destinadas a la contratación de una persona que entienda y hable la lengua que predomina en dicha región en un 100%, las lenguas que predominan en las regiones en donde se tiene instalado un Subcentro son los siguientes:

- Cuenca: Operador telefónico que tiene dominio sobre las lenguas chinanteco y mazateco.
- Istmo: Operador telefónico que tiene dominio sobre la lengua zapoteca.



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

- Mixteca: Operador telefónico que tiene dominio sobre la lengua mixteca.
- Costa: En esta región no hablan lenguas indígenas, se considera una zona turística por lo que se tiene un operador telefónico que habla el idioma inglés.

El Centro Estatal de Emergencias cuenta todo el tiempo en los diferentes turnos con un operador que habla y entiende el inglés al 100%, esto por la necesidad de cubrir emergencias reportadas por turistas que se encuentren en Valles Centrales. En caso de que alguna llamada perteneciente a otra región entre al CALLE Oaxaca de Valles Centrales y esta persona hable alguna lengua, se transfiere la llamada al Subcentro correspondiente para dar correcta y adecuada atención al incidente.

De esta manera se cubre la necesidad de dar auxilio a personas que no hablen el español y solicitan el servicio de emergencias.

RESPONSABLES

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

El Director del Centro Estatal de Emergencias, es el encargado de vigilar el cumplimiento de la normativa y sugerir las modificaciones de las Directivas.

Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias, responsable del buen funcionamiento del personal operativo del 9-1-1 en Oaxaca.

Supervisores de turno del Centro Estatal de Emergencias es quien dirige a los operadores del 9-1-1 en Oaxaca.

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 respetar y acatar las directivas y en su caso proponer mejoras a las mismas.

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