



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
		Junio 2020	Julio 2020
6.2.2 Acceso Inmediato a los Recursos de las Organizaciones Cliente		Revisión: 4	
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

---

Establecer los recursos con que cuenten el personal de las organizaciones clientes y del C4 para la eficiente atención de los incidentes reportados por la ciudadanía. Dar seguridad y rapidez en el auxilio brindado por las corporaciones policiales, protección civil o unidad médica.

### DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

---

Los miembros pertenecientes a las organizaciones cliente, denominados despachadores así como el personal operativo dentro del Centro Estatal de Emergencias, cuentan con recursos necesarios para dar la atención de manera rápida y efectiva, a los incidentes reportados en el servicio del 9-1-1, a continuación se describen:

- a) La lista de asignaciones de todo el personal

Las corporaciones policiales manejan un documento llamado fatiga, en el describen el horario en que estarán operando, la base donde estarán asignados y la unidad que tiene a cargo. Esta se realiza por día y es distribuido por zonas, enviando su fatiga al despachador que pertenece a su corporación.

En caso de información particular de las organizaciones clientes, es el supervisor del CEE el que cuenta con toda información referente a las mismas, estas corporaciones son la Policía Estatal, las Policías Municipales, los Municipios, destacamentos de Salud, etc. Esta información la tienen en un archivo digital el cual se encuentra en el equipo de cómputo de la supervisión. Los operadores y despacho cuentan con un archivo reducido del mismo, en caso de requerir información adicional, la deben solicitar al supervisor.



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

b) Procedimientos de movilización de la organización.

En caso de que existan operativos ordinarios o especiales, se informa al despachador de su corporación, de esta manera se tiene la información correcta de la ubicación de las unidades ya que no estarán en su base.

c) Mapas visuales que detallan el área de servicio de la organización

En la pared del Centro Estatal de Emergencias se encuentra el mapa de despliegue territorial de Oaxaca, donde se encuentra sectorizado la zona de operación de la Policía Estatal, la Agencia Estatal de Investigaciones, los Subcentros, c2 y el destacamento de bomberos, de esta manera el personal operativo del 9-1-1 tendrá conocimiento de ello.

d) Indicadores del estatus del oficial de seguridad pública

Los elementos que integran a las corporaciones policiales, informan las novedades a través de radio a los despachadores que estén de turno. De esta manera se conoce las incidencias que están en proceso.

e) Procedimientos escritos y números teléfonos para procurar servicios de otro tipo de servicio externo requerido a la organización cliente

Los despachadores cuentan con el número telefónico de todos los municipios del Estado de Oaxaca, en caso de que no exista base policial que pueda cubrir esa área, se trabajara en coordinación con los municipios para establecer el procedimiento de actuación ante los incidentes presentados y que necesitan el auxilio de corporaciones policiales, protección civil o unidad médica.

f) Planes de despacho tácticos

Los despachadores que operan en el Centro Estatal de Emergencias no cuentan con un entrenamiento especializado para realizar operaciones de despacho táctico.

g) Planes de Todos Peligros

Esta información será entregada al personal del Centro en caso de que se presente una situación de emergencia extraordinaria que requiera de la cooperación de las diferentes instancias de la Organización.

**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 a las organizaciones cliente con que cuente el Centro Estatal de Emergencias.

La organización cliente, 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**



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