



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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.2 Recibiendo Llamadas
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Agosto 2020	Septiembre 2020
6.2.4 Obtener y Grabar Información		Revisión: 3	
Alcance		Dirección del Centro Estatal de Emergencias	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicaciones.	

### 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
- 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 personal operativo del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 las herramientas necesarias para el registro de datos proporcionados por el usuario y para la atención inmediata de los incidentes y con ello brindar una atención de calidad.

### DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

La Dirección del Centro Estatal de Emergencias quien tiene a cargo el Servicio de Llamadas de Emergencias 9-1-1, tiene la obligación de brindar las herramientas necesarias para la obtención de información, por lo que cuenta con un Sistema de DESARROLLO INTERNO, el cual permite obtener y registrar información pertinente de cada solicitud para servicio o actividad iniciada, que incluye lo siguiente:

- A. **Número de Control:** El Supervisor u Operador Interviniente o Monitorista, generaran un INCIDENTE, el cual será registrado con el tipo de incidente y un número de control, a través del "Sistema CEE GRID", donde capturan los datos que el usuario les este proporcionando o bien hayan captado a través de las cámaras de monitoreo.
- El Sistema permite el ingreso de todos los datos solicitados por el Supervisor u Operador, tales como:
- Qué sucede?
  - Dónde Sucede?
  - Referencias del lugar
  - Características
  - Quién reporta?
  - Entre otras...



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

- B. **Fecha y hora de solicitud:** En seguida y de manera automática se genera un número de FOLIO, registrando fecha y hora en que el incidente fue registrado en el Sistema CEE GRID.
- C. **Nombre y dirección de la persona que presenta la queja, si es posible:** El operador dentro de la entrevista realizada preguntará al usuario su nombre el cual regularmente se encuentra en la descripción inicial de lo contrario se ubica dentro de los comentarios anexados al incidente, ello siempre y cuando este lo desee proporcionar su nombre de lo contrario hará su reporte de manera anónima, sin embargo la única dirección solicitada por el operador al usuario es del lugar de los hechos más de no la ubicación de quién está realizando el reporte.
- D. **Tipo de Incidente que se reportó:** El operador se seleccionará dentro del sistema el tipo de incidente según el catálogo, el cual contiene 282 tipos.
- E. **Ubicación del incidente reportado:** El operador telefónico ubicará en el mismo sistema la dirección proporcionada por el usuario de donde ocurren los hechos.
- F. **Identificación de las unidades asignadas como primario y respaldo:** De manera inmediata los despachadores de las diferentes corporaciones visualizan y toman el incidente según su ámbito de competencia.
- G. **Hora del envío:** Dentro del incidente el despachador de la corporación correspondiente agregará una nota con la unidad que fue enviada al lugar de los hechos, visualizándose la hora de envío de manera automática.
- H. **Hora de llegada de la primera unidad:** Del mismo modo la unidad enviada hace de conocimiento al despachador al momento de su arribo por lo que este agregará una nota de arribo de unidad en donde se refleja la hora de manera automática.
- I. **Hora de la última unidad termina la llamada y regresa al servicio:** El despachador agregará dentro del incidente una nota con cada una de las unidades enviadas, por lo que automáticamente una vez agregada la nota en el incidente se visualizará la hora en que arribo la última unidad; del mismo modo agregará al incidente una nota donde las unidades regresan al servicio, procediendo al cierre del incidente y visualizando la hora del cierre de manera automática.
- J. **Disposición o estatus del incidente que se reportó:** Se visualiza el ESTATUS del incidente si este está "Abierto" o "Cerrado".
  - Nuevo: Incidente recién creado.
  - Proceso: Las corporaciones aún continúan en atención al incidente.
  - Cerrado: El incidente fue atendido por las corporaciones correspondientes.

El Sistema CEE | GRID cuenta con usuarios (Supervisores y Operadores Intervinientes), los cuales cuentan con un usuario y contraseña, para su acceso.

Dicho sistema únicamente resguarda incidentes por 24 horas, por lo que la información registrada por el mismo se puede visualizar a través de la siguiente página <https://intranet.sspo.gob.mx/reporteador>, a la cual solo tiene acceso personal autorizado para su consulta.



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

## REPOSNABLES

---

**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**