



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
		Octubre 2020	Noviembre 2020
6.2.5 Llamadas de Emergencia Pertenecientes a otras Organizaciones		Revisión:	
		3	
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

Brindar la atención adecuada a las llamadas de emergencia que por su jurisdicción o competencia no pertenece al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia Oaxaca.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro Estatal de Emergencias es en la mayoría de ocasiones, el primer respondiente para la atención de incidentes. Es por ello, que las llamadas de emergencia deben ser atendidas de acuerdo a la ubicación del incidente, para dar respuesta rápida y darle la asignación apropiada.

El Centro Estatal de Emergencias cuenta con cuatro Subcentros ubicados en diferentes regiones del estado. Cada subcentro es responsable de dar atención a los incidentes que suceden en su región, el servicio de troncales de llamadas se direccionan a la región en que se encuentra. En algunas ocasiones se filtran llamadas de alguna de estas regiones al Centro Estatal de Emergencias ubicado en la ciudad de Oaxaca, en caso de ser así, se realiza el siguiente procedimiento:

1. El operador recibe una llamada de un incidente fuera de la jurisdicción de valles centrales.
2. El operador identifica en su directorio el número del Subcentro al que corresponde la jurisdicción de la llamada.
3. El operador transfiere la llamada
4. El Subcentro le da la atención adecuada.
5. Se registra el incidente como transferencia de llamada, especificando a donde se transfirió.



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

En caso de que se filtren llamadas de otros estados al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia Oaxaca o a los Subcentros, se realiza el siguiente procedimiento:

1. El operador recibe una llamada de un incidente fuera de la jurisdicción del Estado de Oaxaca.
2. El operador comunica a su supervisor y el será quien tome la llamada.
3. El supervisor identifica en su directorio el número del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia del Estado que corresponde a la jurisdicción de la llamada.
4. El Supervisor transfiere la llamada.
5. Se registra el incidente como transferencia de llamada, especificando a donde se transfirió.

Respecto a llamadas que realicen los usuarios solicitando el servicio de otras instituciones de gobierno, se realizará el siguiente procedimiento:

1. El operador recibe una llamada de un usuario solicitando un servicio diferente al que se brinda en el Centro Estatal de Emergencias.
2. El operador identifica en su directorio el número de la Institución competente, en caso de no contar con él, lo buscará en internet.
3. El operador le indica al usuario el número al que debe redirigir su llamada para completar su solicitud y le explica el servicio que se brinda en el Centro Estatal de Emergencias, esto con la finalidad de que no vuelva a ocurrir.
4. El operador no registra el incidente.

El Sistema Informático del CALLE Oaxaca, registra las llamadas que no son de su competencia, en una base de datos con la finalidad de direccionar las llamadas en caso de que vuelva a ocurrir en el futuro.

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, notificar al Director del Centro de Control, Comando y Comunicación sobre las acciones que se tomen con respecto a la transferencia de llamadas.

Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias, encargada de enviar la estadística con el número de llamadas que cayeron dentro de este rubro.

Supervisores de turno del Centro Estatal de Emergencias, encargado de enviar parte novedades a los superiores jerárquicos.

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.



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

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