



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
		Noviembre 2020	Noviembre 2020
6.2.9 Reportes Recibidos por Teléfono o correo		Revisión:	
		3	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

### FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 21
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, Art. 130
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 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

El Centro de Control, Comando y Comunicación "C4" a través del Centro Estatal de Emergencias brindará las herramientas necesarias a la ciudadanía para la atención de Emergencias y/o Denuncias y con ello brindar una atención oportuna, eficaz y eficiente, con un servicio de calidad.

### DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro Estatal de Emergencias por medio del Servicio de Emergencias 9-1-1 y del Servicio de Denuncia Anónima 089 tiene la obligación de brindar la atención de manera oportuna a cada uno de los incidentes y denuncias que llegan al servicio, a través de las líneas telefónicas o algún otro medio. Es por ello que los operadores telefónicos se encuentran debidamente capacitados para atender cualquier tipo de situación. De tal modo, que cada reporte que ingrese al Servicio de Emergencias 9-1-1 o de Denuncia Anónima 089, será atendido de acuerdo al protocolo de atención de llamadas de cada uno de los servicios.

→ Derivado de ello cada reporte deberá ser debidamente atendido y canalizado a las instancias correspondientes, ello en caso de no requerir la atención por parte de alguna corporación de seguridad pública, dichos reportes son de tipo de servicios públicos. Siendo atendidos de la siguiente manera:

1. El usuario realiza la llamada al Servicio de Emergencias 9-1-1.
2. El operador telefónico recibe y atiende la llamada telefónica, iniciando con la frase "9-1-1, ¿cuál es su emergencia?"
3. El operador comienza la entrevista correspondiente dependiendo del tipo de incidente del que se trate (de acuerdo al protocolo de atención de tipos de incidentes).
4. En caso de tratarse de alguno de los incidentes catalogados dentro del tipo de Servicios Públicos y que no requieran del despacho de alguna corporación de Seguridad Pública, el operador telefónico recabará la información necesaria mediante la entrevista, para la atención del reporte y hacer de conocimiento a la instancia correspondiente.



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

5. Una vez levantado el incidente y recabada la información por el operador, el supervisor en turno contactará con la instancia correspondiente, según el tipo de información proporcionada por el usuario, y facilitará los datos de lo que sucede, así como la ubicación del mismo para que el personal de esa instancia acuda para la atención del mismo.
- Del mismo modo y por medio del Servicio de Denuncia Anónima 089 el usuario tiene la posibilidad de realizar su denuncia a través de la página de internet de la Secretaria de Seguridad Pública sin la necesidad de realizar una llamada telefónica, el cual funciona de la siguiente manera:
1. El usuario deberá ingresar a la página de la Secretaria de Seguridad Pública y dirigirse al apartado "Denuncia Anónima".
  2. Una vez ingresando a ese apartado, se desplegará un formulario, el cual deberá ser rellenado con la información se solicita y es necesaria para el levantamiento de la denuncia.
  3. Una vez ingresada la información, el usuario le dará enviar, la denuncia será recibida en el correo electrónico del Servicio de Denuncia Anónima 089.
  4. Una vez visualizada la denuncia por los operadores telefónicos, estos procederán a asignar un número de folio a la información proporcionada por el usuario, así como ingresar la información al sistema, dando asignación operativa y delictiva.
  5. Finalmente, una vez dando asignación operativa la denuncia es canalizada de manera inmediata a las instancias de procuración de justicia que correspondan, quienes son las encargadas de realizar las investigaciones correspondientes para la atención de la denuncia.

## RESPONSABLES

---

**Dirección del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4):** Supervisa la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.

**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.

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**