



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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.3 Comunicación con las Unidades de Campo
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Octubre 2021	Octubre 2021
6.3.1 Radio Comunicación con Unidades en el Campo	Alcance	Revisión:	
		3	
Autoriza		Centro de Control, Comando y Comunicación C4 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

Conocer los procedimientos por medio del cual el personal del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911, así como el personal del Centro de Control, Comando y Comunicación involucrado en la comunicación con el personal de campo conozca los estándares de comunicación.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro de Control, Comando y Comunicación a través del Centro Estatal de Emergencias por medio del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, garantizará a la ciudadanía la atención inmediata de los incidentes y con ello se brindará una atención de calidad.

Es por esa razón es de vital importancia que el personal que está en comunicación con el personal de campo que es enviado a la atención de incidentes conozca los procedimientos así como los estándares utilizados para tal propósito, a continuación se describen los procedimientos más relevantes:

A. Especificar las circunstancias que requieren las comunicaciones de radio con el personal en el campo:

Es imprescindible que el personal del C4 Oaxaca esté en constante comunicación con el personal de campo que se encuentra atendiendo un incidente, esto para poder dar retroalimentación de lo que ocurre en el transcurso del servicio.

Las circunstancias que requieren comunicación son las que enlistan a continuación:

1. Al iniciar o terminar una comunicación de servicio.
2. Para iniciar un incidente por parte de los miembros de la organización y no por la ciudadanía.
3. Para indicar al personal de la corporación o de la Agencia (C4) de que no estarán disponibles para la atención de incidentes.
4. Para solicitar detalles de un incidente que está en proceso.



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

5. Para solicitar el apoyo de otros elementos de la corporación o del seguimiento del personal de monitoreo para atender un incidente.
- B. Inscribir el estatus del personal de seguridad pública que responde cuando están fuera de servicio:**
1. El personal de campo que se encuentra fuera de servicio ya sea por comida u otra situación particular que le impida el responder a una llamada deberá informar al personal del C4 para que NO sean tomados en cuenta para la atención de incidentes en lo que vuelven a estar disponibles.
 2. Una vez que esté de nuevo disponible para la atención de incidentes, deberá informar a través del radio de comunicación al personal de C4 para ser tomados nuevamente en cuenta.
- C. Los métodos que se utilicen para identificar a los oficiales durante las transmisiones de radio.**
1. Todos los oficiales de campo que sean contactados por el personal del C4 deberán identificarse por su número de placa, así como el batallón y compañía al que pertenece, esto para poder validar su identidad y compartir la información de los incidentes.
- D. La comunicación con las organizaciones participantes.**
1. En caso de que más de una organización requiera participar en la atención de un incidente, deberán utilizar un canal especial de comunicación dedicado para dicho propósito, ya que cada una de las organizaciones cuentan también con canales especiales de comunicación donde sólo pueden participar elementos de su corporación.
 2. En caso de que el incidente deba ser atendido por más de una corporación, el supervisor en turno y el personal de despacho deberá informar a su personal para que realicen el cambio de canal.
 3. Una vez concluida la atención del incidente será la corporación la que decida si regresa al canal privado de comunicación o se mantiene en el canal común.
- E. Procedimientos para designar y utilizar canales operativos específicos para operaciones tácticas o especiales.**
1. En caso de que más de una organización requiera participar en la atención de un incidente, deberán utilizar un canal especial de comunicación dedicado para dicho propósito, ya que cada una de las organizaciones cuentan también con canales especiales de comunicación donde sólo pueden participar elementos de su corporación.
 2. En caso de que el incidente deba ser atendido por más de una corporación, el supervisor en turno y el personal de despacho deberá informar a su personal para que realicen el cambio de canal.
 3. Una vez concluida la atención del incidente será la corporación la que decida si regresa al canal privado de comunicación o se mantiene en el canal común.
- F. Procedimientos para responder a una alarma de emergencia del personal en el campo, si existe la capacidad.**
1. Todo el personal que cuenta con radio de comunicación Matra o radio en su patrulla tienen un botón de alarma, el cual deberán accionar en caso de que se encuentren en una situación de riesgo o en el que requieran de un apoyo urgente y no puedan comunicarse.
 2. En caso de que este botón sea accionado, todos el centro de comando se debe tratar de comunicar con el responsable del equipo de radio comunicación o con la patrulla en cuestión.



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

3. En caso de recibir respuesta se deberá acudir en apoyo siempre que se tengan disponibles los recursos y el equipo para tal caso, en caso contrario se deberá tratar de dar seguimiento a través de las cámaras de video vigilancia.
4. Es importante mencionar que en caso de que presione por error el botón de emergencia el responsable deberá informar de inmediato que fue presionado por error para evitar movilizar a los equipos de apoyo.

G. Monitorear el sistema del estatus de los oficiales que responden:

1. Todos los equipos de radio comunicación son constantemente monitoreados para evitar que los agentes se encuentren fuera del área que les fue asignado.

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.

Despachadores de las Corporaciones: Enviar la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por el usuario, así como dar seguimiento y transmitir la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente.

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



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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