



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 2020	Noviembre 2020
6.3.2 Criterio para la Asignación de Llamadas		Revisión:	
		2	
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

Brindar al personal operativo del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y al despacho del mismo las herramientas necesarias para el registro de datos proporcionados por las corporaciones una vez atendida la emergencia.

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 que esta directiva contempla el desarrollo esencial de la atención de llamadas de emergencia por medio del despacho de las mismas, de la siguiente manera:

A. La asignación, número de personal y unidades para tipos específicos de incidentes.

- La asignación del incidente será de acuerdo al tipo de incidente y donde está ocurriendo, es decir, cada despachador determinará si el incidente que está ocurriendo en el momento corresponde a su jurisdicción.
- El número de unidades será de acuerdo el tipo de información que sea mencionada por el usuario y a la relevancia del incidente, como se muestra en el siguiente cuadro:

RELEVANCIA DEL INCIDENTE	APROXIMADO DE UNIDADES	APROXIMADO DE ELEMENTOS
Relevancia Baja	1 unidad aproximadamente	De 2 a 3 elementos
Relevancia Media	De 2 a 3 unidades	De 3 a 4 elementos por unidad



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

Relevancia Alta	De 3 a 7 unidades	De 3 a 4 elementos por unidad
-----------------	-------------------	-------------------------------

→ Nota: el número de unidades dependerá del tipo de situación que se esté llevando a cabo, así como la solicitud que haga el personal que haya arribado al lugar de los hechos, en el caso de necesitar ambulancias, personal de protección civil, bomberos o apoyo de otras corporaciones, harán de conocimiento vía radio matra a quienes se encuentran en el despacho de corporaciones en el Centro Estatal de Emergencias, de esa manera es como se solicitan las unidades.

- Una vez determinada la naturaleza del incidente, el personal del despacho enviará la unidad correspondiente. La asignación de la unidad, va a ser determinada por el tipo de incidente, estos pueden ser policías, bomberos, emergencias médicas, etcétera; así como también dependerá de la información proporcionada por el usuario.

B. La asignación o notificación de un supervisor en la escena.

- El arribo de un supervisor, comandante o encargado de turno al lugar de los hechos será de acuerdo al tipo de incidente, es decir, arribará siempre y cuando el incidente este catalogado como de alto impacto, como bien lo son, homicidios, fallecidos, privación ilegal de la libertad, detenidos por portación de arma de fuego, etc.

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.



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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 Emergencias
REVISÓ