



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
		Noviembre 2020	Noviembre 2020
6.3.3 Mensajes de Emergencia		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

El Centro de Control, Comando y Comunicación a través del Centro Estatal de Emergencias tiene la obligación de capacitar a su personal para brindar a la ciudadanía un servicio de calidad, eficaz y eficiente durante el periodo de atención a su emergencia.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro Estatal de Emergencias tiene como obligación brindar las herramientas necesarias al personal del Servicio de Emergencias 9-1-1 garantizando el flujo de información y la adecuada atención a la ciudadanía. Es por ello, que el personal se mantiene en constante capacitación para la atención de cualquier tipo de incidente, salvaguardando la integridad y el patrimonio de las personas a través de un servicio ágil, confiable y profesional que brinde el auxilio a través del mismo.

Siendo así, el supervisor en turno está facultado para intervenir de manera directa y cautelosa para hacer contacto con el o los familiares de personas accidentadas, extraviadas, que hayan sufrido algún percance fuera de su domicilio o hayan fallecido, con la finalidad de que estos estén enterados de lo sucedido y puedan acudir al lugar indicado, como se describe a continuación:

1. Durante el percance el afectado solicita al personal de la corporación que se encuentre auxiliando en el lugar de los hechos, comunicarse con algún familiar proporcionándole el número de contacto del mismo; el personal de corporación se comunicará directamente con el personal de despacho que se encuentra adscrito al Centro Estatal de Emergencias agregando la nota al incidente, siendo el supervisor en turno quién se encargará de comunicarse de manera directa con el familiar del afectado proporcionándole información de lo ocurrido y a donde se tiene que dirigir para brindar el apoyo a su familiar.
2. En caso de deceso el personal de la corporación que se encuentre en el lugar de los hechos buscará en las pertenencias del occiso (credenciales o documentos) algún número y nombre de



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

contacto para enseguida comunicárselo al despachador que se encuentra adscrito al Centro Estatal de Emergencias agregando la nota al incidente, siendo el supervisor en turno quién se encargará de comunicarse de manera directa con el familiar del occiso proporcionándole la información de lo ocurrido y a donde se tiene que dirigir. .

3. En caso de que se trate de una persona extraviada y esta sea localizada por las autoridades o por un particular, y el reporte llegue al Servicio de Emergencias 9-1-1, el supervisor en turno se encargará de comunicarse de manera directa con el o los familiares de la persona localizada para que acuda al lugar donde se tiene resguardada la persona.

Cabe hacer mención que toda la información obtenida por el despachador a través del personal en campo será ingresada por medio de notas al incidente levantado por el operador telefónico del 9-1-1 en el Sistema GRID o bien en caso de que el Supervisor u operador telefónico obtenga mayor información de igual manera será agregada esa información al incidente.

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