



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

Capítulo	2 Dirección y Supervisión	Subcapítulo	2.5 Medición del Desempeño de la Organización
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Febrero 2021	Marzo 2021
2.5.1 Programa para la Medición del Desempeño de la Organización		Revisión: 4	
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

---

- 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.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

### OBJETIVO

---

Contar con una herramienta que ayude a identificar el desempeño en las áreas del Centro de Control, Comando y Comunicación.

### DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

---

Con la finalidad de medir el desempeño de los servicios que ofrece el Centro de Control, Comando y Comunicación se realiza un proceso de evaluación de las condiciones del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia del estado respecto al desarrollo, la operación y el funcionamiento del mismo. Esta evaluación la realiza el Centro Nacional de Información (CNI), el cual tiene como objetivo identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad en torno a las capacitaciones y homologación del servicio a nivel nacional. Dicha medición, es realizada cada año, y se realiza a través de un proceso de evaluación del Centro de Atención de Emergencias.

- a) Identificación del personal clave responsable de supervisar el proceso de la medición del desempeño, incluyendo la recolección de datos, el procesamiento, la limpieza de datos y reportaje.

La persona responsable de realizar la medición es el enlace designado por el Centro Nacional de Información (CNI), el cual se contacta a través de medios electrónicos con el enlace designado en el Centro de Control, Comando y Comunicación, para solicitar la información que requiere y de esta manera recolectar los datos y enviarlos para realizar el procesamiento de la evaluación de este Centro.



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

- b) Entrenamiento del personal designado a medir el desempeño y otro personal para promover la comprensión de los conceptos generales para la medida del desempeño y la implementación de las técnicas específicas para la medida del desempeño.

Dicho enlace designado por el Centro Nacional de Información (CNI), es el encargado de dar la explicación precisa y adecuada del proceso que se llevará a cabo para la medición del desempeño, el mismo, resolverá cualquier duda respecto a la comprensión de conceptos generales.

- c) Identificación de las actividades y de los resultados que se medirán.

Las actividades que sirven de medición son las siguientes:

- Tiempo de Atención.
- Clasificación de Incidentes.
- Escucha Activa.
- Contacto Humano.
- Comunicación Asertiva.

- d) Metodología para la medida del desempeño que identifica las técnicas específicas para la recolección de datos, procesamiento, la limpieza de datos y su reportaje.

La metodología utilizada para la medición del desempeño de la organización es a través de una evaluación, una vez realizada, es enviada al enlace del Centro Nacional de Información (CNI), el cual se encarga de realizar la recolección de los datos que fueron enviados, calificar dicha evaluación y finalmente realizar un informe de los resultados obtenidos.

- e) Oportunidades para la retroalimentación del personal interno y entidades del exterior referente a los datos para la medida del desempeño y la entrega de servicio.

Una vez realizado la evaluación, CNI remite los resultados obtenidos mediante los medios electrónicos del C4. Gracias a ello, se puede identificar los errores que presenta el Centro, con la finalidad de corregirlos dentro las áreas de la organización, así como dar capacitaciones en temas específicas para el personal interno que lo requiera. Dichos resultados se descarga y es compartido a todo el personal para conocimiento.

## RESPONSABLES

---

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.

Enlace del Centro de Control, Comando y Comunicación, encargado de recolectar la información solicitada por el Centro Nacional de Información (CNI).

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**