



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
		Julio 2020	Agosto 2020
2.5.2 Establecer Medidas de Desempeño para Líneas de Emergencia		Revisión:	
		3	
Alcance		Personal del Centro Estatal de Emergencias de Oaxaca	
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.
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).

OBJETIVO

Establecer medidas de desempeño para evaluar el tiempo en que los operadores del 911 dan atención a las llamadas de emergencia que son realizadas por la ciudadanía al Centro Estatal de Emergencias. Utilizando como herramienta para medir el tiempo de procesamiento de las llamadas, el sistema del CALLE Oaxaca, con la finalidad de obtener un desempeño eficiente.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Contar con un sistema de medición del desempeño, con la finalidad de que el Centro de Control, Comando y Comunicación a través del Centro Estatal de Emergencias agilice los procedimientos e identifique las áreas de oportunidad para el mejoramiento de las funciones de los operadores telefónicos del 911 y 089, con relación al tiempo de recepción de la llamada, así como el tiempo en que deben ser atendidas las llamadas y canalizadas a las corporaciones correspondientes para darle atención al incidente reportado.

Para la medición del desempeño del personal se toma como referencia el Manual para el Personal Operativo 9-1-1, cuyo procedimiento se desglosa de la siguiente manera:



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



Estructura General de la llamada
Fuente: CNI, (2018)

Así mismo, los operadores al recibir una llamada de emergencia, registran el incidente en el Sistema del CALLE Oaxaca, dicho sistema almacena los incidentes y le genera un número de folio a cada uno. Los operadores deben registrar el incidente según el Manual para el Personal Operativo 9-1-1. Una vez registrado el incidente los despachadores de las corporaciones de atención policial, médica o protección civil reciben la notificación en su portal del Sistema CALLE Oaxaca, de esta manera pueden dar aviso a sus elementos para que estos se desplacen a la zona donde ocurre el incidente reportado al 9-1-1.

Este sistema es desarrollado por la Dirección de la Red de Voz, Datos e Imágenes adscrita al Centro de Centro de Control Comando y Comunicación, y se encarga de registrar entre otras funciones, la siguiente información:

- El tiempo en que los operadores, despachadores y supervisores del 911 atienden las llamadas de emergencia.
- El tiempo en que registran el incidente en el Sistema del CALLE Oaxaca.

Tomando en consideración que las medidas de desempeño están establecidas y son entregadas al personal operativo del 9-1-1. La Coordinación del Centro Estatal de Emergencias a través del portal intranet de la Secretaría de Seguridad Pública, consulta toda la información referente a los tiempos de atención ya mencionados, con esta información verifica que los operadores del 9-1-1 cumplan con sus funciones, mediante el proceso detallado en la directiva 2.5.3 Revisión de las Medidas de Desempeño de las Líneas de Emergencias. Estos tiempos de procesamiento establecidos en el Manual para el Personal Operativo del 9-1-1 es entregado a todo el personal para que de esta manera tengan conocimiento y sus acciones estén apegadas de acuerdo al manual.



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

RESPONSABLES

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

El Director del Centro Estatal de Emergencias, encargado de supervisar el cumplimiento y aplicación de las medidas de desempeño establecidas en el Manual para el Personal Operativo 9-1-1.

La Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias, vigilar y evaluar las acciones de los operadores del 9-1-1 respecto a de las medidas de desempeño establecidas en el Manual para el Personal Operativo 9-1-1.

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.

El personal del Centro Estatal de Emergencias 9-1-1 tiene la obligación de respetar y acatar las medidas de desempeño establecidas en el Manual para el Personal Operativo 9-1-1.

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