



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
		Enero 2021	Enero 2021
2.5.3 Revisión de las Medidas de Desempeño de las 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

Revisar el cumplimiento de las medidas de desempeño establecidas por el Manual del personal operativo del 9-1-1 del Centro Estatal de Emergencias que atiende las llamadas de emergencia considerando la normatividad establecida. Esto con la finalidad de tener el control del desarrollo óptimo de los operadores en el ejercicio de sus funciones, elevar la calidad en el servicio y cumplir con las metas establecidas.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Con la finalidad de contribuir con el buen funcionamiento de las medidas de desempeño requeridas por el estándar 2.5.2 Establecer Medidas de Desempeño para Líneas de Emergencias. El Centro Estatal de Emergencias implementará medidas de revisión para verificar su cumplimiento.

El Sistema informático del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) se encarga de registrar los incidentes reportados por la ciudadanía, así como el tiempo de procesamiento de las llamadas. En coordinación con la Dirección de Red de Voz, Datos e Imágenes adscrita a la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación, por petición del Centro Estatal de Emergencias, se instaló un módulo en el Sistema informático CALLE para la obtención de estadística trimestral del tiempo en que los operadores brindan atención a la llamada de forma individual.

Los supervisores de cada turno tienen acceso al módulo del Sistema informático CALLE, herramienta mediante la cual podrán consultar y generar estadísticas de manera trimestral correspondiente al tiempo de procesamiento de las líneas de emergencia entrantes de cada operador, así mismo se tiene la opción de imprimir esta información con la finalidad de que cada uno de los operadores conozcan sus tiempos y firmen de enterado.



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

Estas estadísticas serán entregadas a la Coordinación del Centro Estatal de Emergencias, quien se encarga de analizarlas y hacer un reporte, tomando en consideración que los operadores respeten la política, procedimientos y acciones correctivas establecidas con anterioridad en la directiva 2.5.2 Establecer Medidas de Desempeño para Líneas de Emergencias. Esta revisión documentada del desempeño de las líneas de Emergencia se realiza cada tres meses.

En caso de detectar operadores que no cumplen con lo señalado, son seleccionados para tomar el curso "Tiempos de atención de llamadas de emergencia" descrito en la directiva 5.2.8 Entrenamiento Correctivo. Asimismo, se realiza una tarjeta informativa a la Dirección del Centro Estatal de Emergencias para conocimiento.

Los operadores que tomaron el curso antes mencionado, tendrán que mejorar el tiempo de procesamiento para las líneas de emergencia entrantes al Centro Estatal de Emergencias y su desempeño en los próximos tres meses, en caso de que siga excediendo el tiempo establecido, la Dirección del Centro Estatal de Emergencias solicitará a la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación a través de tarjeta informativa rescindir del puesto de trabajo del personal operativo del 9-1-1 que no cumple con las medidas de desempeño establecidas.

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 vigilar el cumplimiento de las medidas de desempeño establecidas.

Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias, encargado de revisar e informar respecto al cumplimiento de las medidas de desempeño establecidas.

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.

Los operadores del 9-1-1, encargados de imprimir su estadística trimestral del tiempo de procesamiento de las líneas de emergencia entrantes.

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