



**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
		Junio 2020	Julio 2020
2.5.4 Notificar al Titular de los Resultados de las Medidas de Desempeño		Revisión:	
		1	
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.
- 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

Conocer el procedimiento para informar al Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación los resultados de las medidas de desempeño implementadas a los operadores del 9-1-1 en las actividades que realizan en el servicio de llamadas de emergencia que imparten a los usuarios que solicitan el auxilio de las corporaciones policiales, unidades médicas o de protección civil. De esta manera el Director en el ejercicio de sus funciones podrá autorizar o sugerir medidas que colaboren a la mejor atención de los incidentes reportados al Centro Estatal de Emergencias y determinar la permanencia del personal operativo del 9-1-1.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Para mejorar el desempeño laboral del personal operativo del 9-1-1, se implementan Manuales con el fin de darles una guía de operación. Esto contribuye a tener una base de evaluación para determinar los resultados obtenidos por el personal en el servicio de recepción de llamadas de emergencia hasta la respuesta a los incidentes reportados.

Una vez que la Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias evalúa a través de estadísticas los resultados del personal operativo del 9-1-1 como se observa en la directiva 2.5.3 Revisión de las Medidas de Desempeño de las Líneas de Emergencia, le informa al Director del Centro Estatal de Emergencia en un parte de novedades. Esto con el fin de que la información sea de su conocimiento, y es así como el Director del Centro Estatal de Emergencias mediante tarjeta informativa integra las estadísticas las cuales se envían al Director del Centro de Control, Comando y Comunicación por escrito los primeros 10 días de cada mes.



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

Además de esta información mensual, cada Supervisor en turno de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) Oaxaca realiza un parte de novedades al finalizar su jornada laboral, ésta incluye de todos los incidentes registrados por el servicio de Emergencia 9-1-1 clasificados como de mayor relevancia, posteriormente es enviado para conocimiento a los superiores jerárquicos:

- Director del Centro Estatal de Emergencia
- Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación
- Coordinadora del Centro Estatal de Emergencia

Y para el análisis de la información a la Dirección General de Análisis e Información.

En el caso del Despacho de Denuncia Anónima 089, la Jefa de Departamento es la encargada de realizar un parte de novedades de las denuncias que son recibidas en los dos turnos y es enviada cada 24 horas a los superiores jerárquicos:

- Director del Centro Estatal de Emergencia
- Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación
- Coordinadora del Centro Estatal de Emergencia

RESPONSABLES

- El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas, además de analizar los resultados de las medidas de desempeño.
- El Director del Centro Estatal de Emergencias, notificar al Director del Centro de Control, Comando y Comunicación sobre los resultados de las medidas de desempeño.
- Coordinadora del Centro Estatal de Emergencias, encargada de enviar la estadística de las medidas de desempeño.
- Supervisores de turno del Centro Estatal de Emergencias, encargado de enviar parte novedades a los superiores jerárquicos.
- 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.

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