



"2022, Año del centenario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca"

**Evidencia de la directiva 2.2.6 Incidentes críticos y estrés
Correspondiente al inciso**

a) Remover de la tarea despues incidentes criticos traumaticos, si lo es necesario;



2021, AÑO DEL RECONOCIMIENTO AL PERSONAL DE SALUD, POR LA LUCHA CONTRA EL VIRUS SARS-CoV2,
COVID 19"

TARJETA NÚM. DGCCCC/AP/0001/2022

Oaxaca de Juárez, Oaxaca, a lunes, 31 de enero de 2022

PARA: ING. HÉCTOR GONZÁLEZ HERNÁNDEZ
SUBSECRETARIO DE INFORMACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

CCP: ING. CÉSAR ALBERTO NARVÁEZ JARQUIN
DIRECTOR DEL CENTRO ESTATAL DE EMERGENCIAS

DE: MTRA. PSIC. VIRIDIANA LUCERO LÓPEZ
RESPONSABLE DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA C4.

Asunto: Atención y seguimiento al proceso de acreditación.

Por medio de la presente, informo a usted que en lo correspondiente a la Directiva 2.2.6. Incidentes Críticos y Estrés, en el inciso a) *Remover de la tarea durante incidentes críticos traumáticos, si lo es necesario.*, no se ha encontrado antecedente de ocurrencia y/o atención ante algún evento crítico durante la atención de una llamada de emergencia que haya requerido remover a algún operador u operadora de su cargo en el periodo comprendido de Enero 2021 a Enero 2022; cabe mencionar que mi fecha de ingreso a este Centro de Control, Comando y Comunicación C4, fue en el mes de Octubre de 2021.

Sin otro particular por el momento, quedo a sus órdenes.

RESPECTUOSAMENTE

Mtra. Psic. Viridiana Lucero López
Céd. Prof. Lic. 10504021

www.oaxaca.gob.mx



"2022, Año del centenario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca"

**Evidencia de la directiva 2.2.6 Incidentes críticos y estrés
Correspondiente al inciso
b) Servicio de apoyo disponible**



"2021, AÑO DEL RECONOCIMIENTO AL PERSONAL DE SALUD, POR LA LUCHA CONTRA EL VIRUS SARS-coV2, COVID -19"

Área: Dirección General del Centro de Control,
Comando y Comunicación.
Circular No: DRVDI/0003/2021.

Asunto: Servicio de psicología.

Oaxaca de Juárez, Oaxaca, a 01 enero de 2021.

**CC. DIRECTORES, JEFES DE DEPARTAMENTO, CORDINADORES
DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN.
P R E S E N T E.**

Con la finalidad de brindar atención oportuna al personal que labora en este Centro de Control, Comando y Comunicación, me permito informar que ya se cuenta con el área de psicología, por lo que hago extensiva la invitación a todo el personal de las diferentes áreas que integran este Centro, a recibir atención y apoyo psicologico, en caso de que se encuentren afectados ante situaciones críticas de alto impacto o traumático, y en especial a los operadores del 9-1-1 y 089 por las necesidades del servicio que desempeñan.

Cabe hacer mención que la asistencia que se brinda puede ser solicitado de manera personal o bien referido por su supervisor en turno, o coordinador de área.

Sin más por el momento les envió un cordial saludo.

ATENTAMENTE


ING. ENRIQUE QUINTO CEBALLOS ARADILLAS
DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE CONTROL,
COMANDO Y COMUNICACIÓN.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA
DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO
DE CONTROL, COMANDO
Y COMUNICACIÓN

CINA DEL DIRECTOR GENERAL
2016-2022

C.C.P.-Lic. Guillermo del Pozo García. Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional. Para su superior conocimiento.
C.C.P.- Ing. Lianny Maday Hernández Felipe. - Enlace Administrativo de la SIDI. - Para conocimiento.



Dirección General del Centro de Control, Comando y
Comunicación
Prolongación de Xicoténcatl Núm. 1031
Col. Eliseo Jiménez Ruíz. Oaxaca de Juárez Oaxaca. C. P. 68120
Tel (951) 50 1 50 45 Ext. 10293.



"2022, Año del centenario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca"

**Evidencia de la directiva 2.2.6 Incidentes críticos y estrés
Correspondiente al inciso**

c) Capacitación para el reconocimiento del estrés; y



CAPACITACIÓN SOBRE COMO RECONOCERLOS SINTOMAS ASOCIADOS AL ESTRÉS.



LISTA DE ASISTENCIA 15 DE DICIEMBRE DE 2021

	NOMBRE	DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	Nº DE CONTACTO	
1	Francisco Javier Cruz Espinoza	C-4	francisco.cruz @ssp.gob.mx	9571605827	
2	Andrés Esteban Moreno Rivera	C-4	morenoriveracandras@gmail.com	9511057892	
3	Miguel Ángel Jarquín Macdonado	C-4	miguel.jarquin @ssp.gob.mx	951197769	
4	Uri Martínez Jarquín	C-4	martinezuri130897@gmail.com Uri.Martinez @ssp.gob.mx	9511931815	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					



"2022, Año del centenario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca"

**Evidencia de la directiva 2.2.6 Incidentes críticos y estrés
Correspondiente al inciso**

c) Capacitación para el reconocimiento del estrés; y

SÍNDROME DE BURNOUT Y CONDICIONES LABORALES Cuestionario de Recolección de Datos			
IDENTIFICACIÓN			
Nombre:			Fecha: 01/11/21
Num. Cel.	951 115 4014	Telefono:	Ext.:
Sexo:	Mujer	Hombre	
Edad:	30		
Estado Civil:	Soltero (a)	Casado (a)	Otro:
Residencia:	Venustiano Carranza #139 Col. Ejidal		
CARACTERÍSTICAS LABORALES			
Grado Académico	Licenciatura	Maestría o Doctorado	
Especificar:	Criminología criminalística y técnicas forenses		
Área de Trabajo:	Operador de la línea 911		
Superior Inmediato:	Licencia de Veronica		
Antigüedad Laboral:	6 años		
Categoría de Contratación:	contrato confianza		
Actividad Laboral extrainstitucional:	SI Horas:	Otra Institución	Área: Consultorio Privado Horario:
	NO <input checked="" type="checkbox"/>		
Responsabilidades Institucionales Adicionales:			
Condiciones Salariales:	Buenas	Regulares <input checked="" type="checkbox"/>	Malas
¿Vacaciones en los últimos 6 meses?		SI	NO <input checked="" type="checkbox"/>
Demanda de Atención	Muy Alta <input checked="" type="checkbox"/> (Más de 8 llamadas / hora)	Alta (Promedio 8 llamadas / hora)	Normal (Promedio 7)
	Escasa (3 o 5 Llamadas/hora)		
Gravedad de las Llamadas	Mayoritariamente Urgencias Sentidas	Mayoritariamente Urgencias Reales <input checked="" type="checkbox"/>	Emergencias graves o muy graves
	Mayoritariamente Llamadas de Broma	Mayoritariamente Llamadas Maliciosas	Otras:
Percepción del estrés	Muy estresado	Estresado <input checked="" type="checkbox"/>	Poco estresado
Posibilidad de Traslado	Suficiente	Insuficiente <input checked="" type="checkbox"/>	



"2022, Año del centenario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca"

**Evidencia de la directiva 2.2.6 Incidentes críticos y estrés
Correspondiente al inciso**

C) Capacitación para el reconocimiento del estrés; y

TEST DE ESTRÉS LABORAL

Permite conocer en qué grado el trabajador padece los síntomas asociados al estrés.

Instrucciones:

De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6
Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
Disminución del apetito.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5	6

23/03
Sin EJM
por el informe



"2022, Año del centenario de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca"

**Evidencia de la directiva 2.2.6 Incidentes críticos y estrés
Correspondiente al inciso
d) Actividades de seguimiento, si es necesario.**

ASISTENCIA A TERAPIA GRUPAL



"2022, AÑO DEL CENTENARIO DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA."

LISTA DE ASISTENCIA A CURSO DE MANEJO DE ESTRÉS					Enero de 2022
N°	NOMBRE	DEPENDENCIA Y ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	N° DE CONTACTO	FIRMA
1	Lionny M. Hdz Felipe	Enlace Admin -	lionny.hernandez@ssp.gob.mx	951 470 8246	
2	Maria Garcia Barrios	Dirección C4	maria.garcia@gmail.com	9514084905	
3	Gilberto Contreras Gil	Dirección de red de voz, datos e imagen	Gilberto.Contreras@gmail.com	9513994615	
4	David A. Pérez Carcho	Almacén	davescarcho@hotmail.com	9514485640	
5					
6					
7					
8					
9					
10					