



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

Capítulo	2. Dirección y supervisión	Subcapítulo	2.1 Dirección
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Junio 2020	Junio 2020
1.1.1 Descripción de la Organización		Revisión:	
		3	
	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

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 de Estado de Oaxaca.

OBJETIVO

Establecer el lineamiento que determina la Estructura Organizacional y funciones de la Dirección del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4), mismas que definen la funcionalidad y atribuciones de las áreas que convergen y dependen de una adscripción o un área administrativa.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

La seguridad pública es una función a cargo del Estado y de los Municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos, y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación y la persecución para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas; de ésta se desprende la importancia y la consideración de contar con instalaciones estratégicas, como es el caso del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4).

El C4 basa su actuación con base en el reglamento Interno de la Secretaría de la Seguridad Pública del Poder ejecutivo del Estado de Oaxaca, siendo este un mecanismo que determina las funciones, estructura, organización y atribuciones, para el mejoramiento de la gestión pública en la entidad. Dicho mecanismo determina que la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación depende directamente de la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional.

El Centro de Control, Comando y Comunicación, es el organismo público e inteligencia de coordinación institucional en el cual convergen personal, procedimientos y recursos tecnológicos, necesarios para favorecer la coordinación estratégica y operativa de las instituciones policiales, protección civil, bomberos, atención pre-hospitalaria, auxiliares y demás instituciones que proporcionan Seguridad Pública a la población.



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

Este órgano de seguridad tiene control sobre todo el estado, a su vez se coordina con otros C4 del interior del país, a fin de coadyuvar en situaciones de prevención y auxilio inmediato.

El C4, se sujetará a los principios de legalidad, honestidad, responsabilidad, imparcialidad, lealtad y respeto a los Derechos Humanos y operará bajo la normatividad establecida en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado y lineamientos aplicables.

ATRIBUCIONES DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN.

La Dirección General del Centro del Control, Comando y Comunicación cuenta con un director General, quien depende directamente del Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional y tiene las siguientes atribuciones:

- I. Evaluar las nuevas tecnologías, respecto a los programas, equipo especializado, telecomunicaciones, sistemas informáticos, aplicadas a las atribuciones de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados;
- II. Proponer al Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional para su aprobación planes de inversión y mantenimiento de nuevas tecnologías de información, equipo especializado y de telecomunicaciones;
- III. Fungir como enlace del Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional, con instituciones Pública y Privadas, nacionales y extranjeras relacionadas con tecnologías de información, equipo especializado y telecomunicaciones, a fin de incorporar nuevas tecnologías a la Secretaría;
- IV. Evaluar y canalizar a las direcciones a su cargo, las solicitudes aprobadas por el Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional, en relación al sistema estatal de información, equipamiento tecnológico y capacitación de las áreas administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados y demás dependencias afines a la seguridad de los tres órdenes de gobierno;
- V. Implementar los Servicios de transmisión de voz, datos e imágenes que requieran las áreas administrativas y los órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría, así como, su interconexión con las instituciones de Seguridad de los tres órdenes de gobierno;
- VI. Dirigir la operación de plataformas de información integrales que coadyuven a la optimización de los procesos, recuperación de datos, respaldos y seguridad de la información;
- VII. Supervisar la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Servicio de Denuncia anónima 089
- VIII. Investigar y analizar nuevas Tecnologías y sistemas que permitan el desarrollo de las atribuciones de la Secretaría.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

El Centro de Control, Comando y Comunicación para el ejercicio de sus atribuciones y el despacho de los asuntos que le competen, cuenta con la estructura orgánica que se define a continuación:

- Dirección General del C4;
- Dirección del Centro Estatal de Emergencias
- Coordinación de denuncia Ciudadana y Despacho de Emergencias



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

- Departamento de Denuncia Ciudadana
- Departamento de Despacho de Emergencias.
- Dirección de Red de Voz, datos e imágenes.
- Departamento de Redes.
- Encargado de la Red de Transporte
- Encargado de la Red de Radiocomunicación.
- Departamento de Voz y datos.
- Encargado de Telefonía.
- Encargado de Videovigilancia.
- Departamento de Soporte Técnico.
- Encargado del área de sistemas.
- Encargado del área de Potencia.

Encargados de Programas adicionales que no forman parte de la estructura Orgánica Formal pero que dependen directamente de la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación.

- Encargado del Programa Registro Público Vehicular (REPUVE)
- Encargado de Plataforma México y Biométrías.
- Encargado de la Unidad de Policía Cibernética.

DEFINICIONES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

El Centro de Control, Comando y Comunicación cuenta con un Director General que por la naturaleza de sus funciones tiene a su cargo las siguientes áreas:

El Centro Estatal de Emergencias pertenece a una estructura funcional en el Centro de Control, Comando y Comunicación, el cual es el encargado de recibir y despachar las llamadas de emergencia del número único armonizado nacional 9-1-1 y denuncia anónima 089, a través del Centro Estatal de Emergencias se consolida el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), que tiene como función primordial coordinar los cuerpos policíacos de los tres órdenes de gobierno, cuerpos de urgencias médicas y rescate, así como de protección civil e instituciones de procuración de justicia. Las llamadas son recibidas mediante un centro principal (CALLE C4 Oaxaca) y cuatro subcentros (Istmo, Costa, Cuenca y Mixteca) cada uno se encargan de coordinar las operaciones de seguridad para atender las emergencias de la ciudadanía del Estado.

Servicio de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y el Servicio de Denuncia Anónima 089 se encuentran estructurados de la siguiente manera:



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

PERSONAL QUE CONVERGE EN EL CENTRO ESTATAL DE EMERGENCIAS CALLE
(Centro de Atención de Llamadas de Emergencia) OAXACA

CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA OAXACA
Director
Jefa de Servicio de Denuncia Ciudadana y Despacho de Emergencias
Jefa de Servicio 089
Operador telefónico 9-1-1
Supervisor
Monitorista
Despachador (personal de corporaciones de los tres niveles de gobierno)
Operador telefónico 089
Psicólogo
Auxiliares administrativos

La Dirección del Centro Estatal de Emergencias cuenta con cuatro Subcentros de los cuales se integran de la siguiente manera:

SUBCENTRO MIXTECA
Coordinador de Subcentro
Operadores telefónicos 9-1-1
Despachadores / Operador telefónico 9-1-1
Enlace sistemas
Monitoristas
Capturistas Plataforma México
Subtotal C2 Mixteca

SUBCENTRO CUENCA
Coordinador de Subcentro
Soporte Técnico
Operador telefónico 9-1-1



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

Monitorista
Subtotal C2 Cuenca

SUBCENTRO COSTA
Coordinador de Subcentro
Soporte Técnico
Operador telefónico 9-1-1
Monitorista
Subtotal C2 Costa

SUBCENTRO ISTMO
Coordinador de Subcentro
Supervisor
Operador telefónico 9-1-1
Auxiliar de Mantenimiento
Subtotal C2 Istmo

RELACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PERSONAL QUE DEPENDE DEL CENTRO ESTATAL DE EMERGENCIAS

DIRECTOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS.

Objetivo: Dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1, a través de los jefes de departamento asignados.

- Tener a cargo todos los CALLE (central y regionales) presentes en la entidad federativa.
- Fungir como enlace con las instituciones de Seguridad Pública y demás que intervengan para la pronta atención de las llamadas de emergencia y denuncia anónima recibidas por la ciudadanía.
- Avalar todos los manuales, instructivos y protocolos de operación del personal de atención de llamadas de emergencia.
- Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia que opere en la entidad al Número único homologado a nivel nacional 9-1-1.
- Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación.
- Llevar a cabo los convenios de colaboración con las instancias responsables de la atención de la emergencia.
- Vigilar la presentación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y del Servicio de Denuncia Anónima 089; durante las 24 horas todos los días.
- Diseñar programas estratégicos de operatividad del Centro Estatal de Emergencias.



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

- Revisar la integración estadística que requiere las instituciones de Seguridad Pública y demás dependencias de los tres órdenes de gobierno, con base en los registros de incidencias y denuncias anónimas.

JEFE DE SERVICIO DE DENUNCIA CIUDADANA Y DESPACHO DE EMERGENCIAS

- Organizar las áreas de recepción de llamadas, despacho de emergencias, de denuncia Anónima y monitoreo para agilizar y asegurar proceso de atención de las mismas;
- Informar directamente de los sucesos de relevancia al director del Centro Estatal de Emergencias;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al Personal que integra los Servicios de Atención de Llamada de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.
- Diseñar planes de trabajo que incrementen la productividad del personal Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia anónima 089.
- Enviar al Centro Nacional de Información del Sistema Nacional de seguridad Pública, la información de la estadística mensual y cuando lo requieran.
- Las que señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera el Director del Centro Estatal de Emergencias, en el ámbito de sus competencia.

JEFE DE DEPARTAMENTO DEL SERVICIO DE DENUNCIA ANÓNIMA 089.

- Administrar la información que se genera en el Servicio de Denuncia Anónima 089
- Supervisar y evaluar las acciones de control relativo al Servicio de Denuncia Anónima 089
- Implementar mecanismos de coordinación Interinstitucional necesarios para la operación del servicio
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integran el Servicio de Denuncia Anónima 089
- Diseñar planes de trabajo que incrementen la productividad del personal del Servicio de Denuncia Anónima 089.
- Revisar, analizar y extraer en el sistema informático las denuncias, que de acuerdo a su competencia serán canalizadas a las Instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia u Organismos Federales.

ENCARGADO DE SUBCENTRO.

Objetivo: dirigir y supervisar el desempeño de todos los CALLE regionales, bajo los esquemas de operación avalados por el CALLE central.

- Supervisar al personal de operación y despacho.
- Asignación de horarios y supervisión del personal de operación y despacho.
- Homologar los protocolos de atención, en función de los implementados por el CALLE central.
- Proponer acciones de coordinación con las diferentes corporaciones y dependencias de la región de responsabilidad, que ayuden a la disminución de tiempos de respuesta.
- Fungir como enlace con las instituciones de Seguridad Pública Regionales y demás que intervengan para la pronta atención de las llamadas de emergencia y denuncia anónima recibidas por la ciudadanía.



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

SUPERVISOR INTERVINIENTE DE LINEA 9-1-1.

Objetivo: Dirigir y supervisar la atención que los operadores brindan a los reportes de emergencia y auxilio de la ciudadanía recibidas a través del 9-1-1, con la finalidad de brindar un buen servicio. Verificar la recepción, seguimiento y canalización adecuada de los reportes ciudadanos de emergencia y auxilio hacia las corporaciones competentes para su atención oportuna.

- Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico. Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes.
- Brindar asesoría a los operadores en el transcurso de la llamada, para evitar que pierdan el control o en caso de que surjan dudas sobre cómo manejar la situación.
- Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan.
- Informar al jefe inmediato respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad.
- Coordinar la actividad general de los operadores, elaborar programas de trabajo y cubrir las incidencias de los turnos conforme a la normatividad dispuesta.
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados.
- Antes de canalizar un incidente, verificar que no existan asuntos del evento sin atender.
- Cerrar incidentes de alto impacto verificando que se cuente con información de todas las corporaciones involucradas.
- Elaborar protocolos para coordinar en tiempo real, la atención de eventos de alto impacto entre el CALLE y el área de operaciones. Por ejemplo, emplear la función de conferencia telefónica entre operador, despachador y usuario. Dicho protocolo permite al despachador escuchar y coordinar al mismo tiempo las unidades en campo
- Informar al mando sobre los incidentes relevantes, para su atención y conocimiento correspondiente.
- Mantener contacto con las distintas corporaciones de los diferentes municipios y unidades médicas voluntarias así como instancias de orden público y privado.
- Vigilar que el personal de buen uso de las instalaciones y equipo del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias.

OPERADOR TELEFÓNICO DE LINEA 9-1-1.

Objetivo: Atender las llamadas telefónicas de auxilio o emergencia realizadas por la ciudadanía a los CALLE.

- Responder las llamadas entrantes al CALLE.
- Registrar de forma detallada los reportes de la ciudadanía.
- Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por el usuario, según las condiciones y las características de la situación.
- Analizar la información proporcionada por el usuario para determinar las necesidades y tipo de auxilio que se requiere para la asignación de la corporación.
- Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario.
- Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas.



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

- Capturar la información adicional que pudiera proporcionar el usuario en el caso de llamadas repetidas, registrándola en un folio único. Respetar el reglamento interno del CALLE.
- Generar las incidencias catalogadas como “ALARMA ACTIVADA DE EMERGENCIA”, derivado de las alarmas activadas de vehículos con reporte de robo mediante la plataforma del Registro Público Vehicular (REPUVE).
- Generar las incidencias catalogadas como “BOTÓN ACTIVADO DE EMERGENCIAS”, derivado de las activaciones de alarma de las sucursales bancarias a través del sistema de Seguridad y Protección Bancarias (SEPROBAN).
- Realizar el registro de los vehículos con reporte de robo en la plataforma del Sistema para el Monitoreo de Porterías (SIMOPO).
- Dar atención oportuna a aquellas situaciones en las que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, que generen daños a la propiedad o situaciones potencialmente riesgosas que ponen en peligro la vida de las personas, es quien funge como un enlace idóneo entre la ciudadanía y las distintas corporaciones federales, estatales y municipales de índole policial, médica y de protección civil.

INTÉRPRETE DE MONITOREO.

- Traductor de lenguaje de Señas Mexicano a Español y viceversa, quien deberá fungir como interprete comunicación entre las corporaciones y personal de monitoreo.
- Monitorear las cámaras de video vigilancia del CCTV del Centro Estatal de Emergencias
- Elaborar reportes del estado y funcionamiento de las cámaras de forma digital.
- Elaborar reportes semanales de las incidencias donde se tiene intervención por parte del área de Monitoreo.
- Apoyar para la realización de extracción de videos por medio de oficios, en ausencia del encargado
- Registrar la extracción de videos en la bitácora de seguimiento.
- Iniciar las incidencias de acuerdo al catálogo de incidencia del Centro Estatal de Emergencias
- Retroalimentar los incidentes de todo lo relevante que se visualice vía cámara.
- Reportar al jefe superior inmediato respecto a la visualización y seguimiento de las incidencias respecto a hechos relevantes o de alto impacto.

MONITORISTA.

- Monitorear las cámaras de video vigilancia del CCTV del Centro Estatal de Emergencias
- Elaborar reportes del estado y funcionamiento de las cámaras
- Elaborar reportes de los incidentes donde tuvo intervención con sus cámaras de Monitoreo a cargo
- Iniciar incidentes de acuerdo al catálogo de incidencia del Centro Estatal de Emergencias
- Retroalimentar los incidentes de todo lo relevante que se visualice vía cámara.
- Reportar al jefe superior inmediato respecto a la visualización y seguimiento de las incidencias respecto a hechos relevantes o de alto impacto.

OPERADORES DEL SDA 089.

- Recibir y atender las llamadas en el Servicio de Denuncia Anónima 089.
- Generar la denuncia a partir de los datos proporcionados por los usuarios.
- Brindar la asesoría correspondiente al delito que reporta el usuario.
- Dar aviso de los delitos de alto impacto al Jefe inmediato, para que los superiores tomen las medidas pertinentes en dichos casos.



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

- Contactar a la víctima, según sea el caso, con el personal de Seguridad Pública o Procuración de Justicia para que atiendan su reporte de una manera más específica y personal; cabe señalar que, en este caso, únicamente se canaliza con el personal especializado, en los hechos urgentes o donde la integridad física, psicológica y el patrimonio de la víctima esté en peligro real e inminente.
- Identificar el tipo de delito que el usuario reporta para iniciar con la denuncia.
- Conocer la definición de cada uno de los delitos, así como los elementos constitutivos para encuadrar el reporte en alguno de los delitos que posee el Código Penal vigente en el estado de Oaxaca.
- Recabar toda la información posible para brindar los elementos necesarios a las corporaciones Federales, Estatales y Municipales en la investigación del delito y la identificación de los sujetos activos.
- Respetar en todo caso, la identidad del usuario.
- Mantener en todo caso, la identidad del sujeto pasivo y del usuario, ya que el SDA 089 es un servicio de carácter anónimo, confidencial y reservado.
- Generar información estadística.

DESPACHADORES DE EMERGENCIAS.

- Persona encargada de la canalización de unidades para la atención oportuna de la emergencia.
- Enviar la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados por el usuario, así como dar seguimiento y transmitir la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia oportunamente.
- Despachar las unidades de las corporaciones de seguridad pública, salud, servicio y asistencia social que se involucren en la atención del auxilio según su área geográfica de competencia y el tipo de auxilio.
- Transmitir las órdenes, mensajes e información requerida por medio de la frecuencia radial.
- Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio.
- Reportar al superior inmediato los incidentes relevantes.
- Transmitir la información que las corporaciones requieran para la atención de los incidentes y emergencias reportadas.
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente.
- Atender los reportes de emergencias hechos por miembros de las corporaciones policiales enlazados a la red de radio.
- Apoyar en el seguimiento que se les dé a los reportes de emergencia y auxilio.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

- Atención a los requerimientos realizados por las diferentes corporaciones y autoridades de administración y procuración de justicia, en lo que respecta a videograbaciones, audios e incidencias.
- Atención a los requerimientos de las autoridades competentes para solicitar la redacción y alta de incidencias de personas no localizadas, vehículos robados, incidentes de alto impacto, etc.
- Apoyo al Jefe Depto. Control de inventarios.
- Redacción y revisión de documental administrativo del Centro Estatal de Emergencias tales como: recibos, reportes, circulares, tarjetas informativas, etc.
- Elaboración de carpetas digitales con información de alta prioridad.
- Registro, Control y archivo de la documentación entrante y saliente del CEE.
- Demás funciones que asigne la superioridad.



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

ÁREA DE VIDEO VIGILANCIA

OBJETIVO: Reducción de la incidencia delictiva en puntos críticos de las regiones del estado, ya que es generadora de material video gráfico de incidentes para posteriormente ser utilizado como medio de prueba en procedimientos jurídicos, de igual manera permite a los cuerpos de emergencias coordinar de manera eficiente una respuesta rápida a cualquier incidente, así como una herramienta de disuasión de acciones delictivas.

RESPONSABILIDADES

- Soporte técnico al sistema de video vigilancia del estado de Oaxaca (región de Valles Centrales, Costa y Cuenca).
- Soporte técnico a sistemas de video vigilancia pertenecientes a las distintas áreas de la Secretaría de Seguridad Pública e instituciones del Gobierno del Estado.
- Instalación y configuración de cámaras de video vigilancia.
- Instalación y configuración de radioenlaces de microondas.
- Instalación y configuración de equipos activos de comunicación.
- Implementación de circuitos cerrados de televisión.
- Levantamientos técnicos para implementación de sistemas de video vigilancia.
- Estudios de viabilidad para la implementación de sistemas de video vigilancia.
- Investigación, desarrollo y elaboración de proyectos tecnológicos
- Análisis y validación de proyectos para la implantación de sistemas de video vigilancia.
- Soporte técnico al área de monitoreo del centro estatal de emergencias.
- Instalación y configuración de centros de mando para dar cobertura a distintos eventos del ejecutivo del estado.
- Apoyo en la instalación y configuración de equipamientos albergados en módulos de atención ciudadana de la policía estatal.
- Capacitación al personal a cargo del software de visualización del sistema de video vigilancia para su correcto uso.
- Monitoreo a la infraestructura del sistema de video vigilancia.

REGISTRO PÚBLICO VEHICULAR

Su objetivo principal es la identificación y control vehicular en el que consten las inscripciones o altas, bajas, emplacamientos, infracciones, pérdidas, robos, recuperaciones y destrucción de los vehículos que se fabrican, ensamblan, importan o circulan en el territorio nacional, así como brindar servicios de información al público.

Actividades del área:



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

- Colabora en la elaboración de dictámenes técnicos proponiendo la implementación de tecnología apropiada para la operación de REPUVE.
- Optimiza los procesos administrativos y/u operativos, coordinando y revisando las actividades necesarias para desarrollar los sistemas de información adecuados que permitan mejorar el desempeño del personal.
- Diagnostica las necesidades y realiza modificaciones en las aplicaciones según los requerimientos del personal, para ayudar en el desarrollo de sus actividades.
- Elabora documentos oficiales como son oficios, expedientes técnicos de ejecución y de adquisición, acuerdos administrativos etc.
- Elabora y mantiene actualizados los expedientes técnicos de REPUVE
- Genera los proyectos necesarios para garantizar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de cómputo genérico y especializado que cumpla con los protocolos de identificación por radiofrecuencia (RFID) establecidos por el Sistema Nacional de Seguridad Pública para el programa REPUVE.
- Mantiene una debida interconexión entre módulos para su adecuada comunicación a las bases de datos nacionales y estatales de consulta de vehículos robados e inscripción a REPUVE.
- Mantiene la administración, soporte, mantenimiento y configuración de enlaces de microondas que permitan la conectividad a arcos de lectura y a los módulos de colocación de constancias de REPUVE.
- Coordina y supervisa las tareas de instalación, configuración y puesta a punto de los equipos especializados en identificación por radio frecuencia (RFID).
- Detección de fallas y resolución de problemas en la comunicación y servicios que se otorgan en REPUVE.
- Aplica las políticas, normas y procedimientos de interconexiones de los sistemas que se aplican en REPUVE, para que permanezcan alineadas a los estándares nacionales establecidos por el Sistema Nacional de Seguridad Pública para el programa REPUVE.
- Aplicar las políticas, normas y procedimientos para la entrega y liberación de los servicios que se aplican en REPUVE, alineados a los estándares nacionales definidos.
- Participa en la promoción del servicio de REPUVE ante diferentes municipios, agencias, asociaciones civiles, grupos de taxistas y diversas empresas a fin de lograr la inscripción de sus unidades. Así mismo participa en la atención, logística, traslado de los módulos, instalación y configuración de los diversos equipos de comunicación.
- Coordina y supervisa el desarrollo del software necesario para optimizar los procesos del área.

PLATAFORMA MÉXICO

Es un sistema de interconexiones de voz, datos y video que proporcionen a los órganos de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno, la información precisa y constante en materia de seguridad pública, que generen inteligencia apta para el ejercicio de las atribuciones que tiene encomendadas.

Garantiza el adecuado intercambio de información, así como de soluciones de tecnologías de la información que permitan la interconexión exitosa de los múltiples sistemas y bases de datos existentes en el gobierno como: Registro vehicular, Robo de vehículos Procesados y sentenciados y Registro de policías activos e inactivos

Mandamientos judiciales y ministeriales (órdenes de aprehensión pendientes)

Entre sus actividades se destacan:

- Gestión de cuentas de acceso a los aplicativos de plataforma México.



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

- Soporte técnico a equipamiento de cómputo con los aplicativos del sistema de plataforma México.
- Capacitación necesaria para la operación de los sistemas y aplicativos.

POLICÍA CIBERNÉTICA.

Su objetivo principal es monitorear redes sociales y sitios web para alertar y neutralizar los ciberataques, además de impartir pláticas preventivas a Escuelas, Dependencias y Sector Privado en Temas de:

- 1.- Ciberseguridad
- 2.- Uso correcto de las redes sociales
- 3.- Seguridad de la información
- 4.- Seguridad de redes informáticas
- 5.- Violencia digital

RED DE TRANSPORTE DE DATOS.

La persona titular de este puesto es responsable de la planeación, elaboración, ejecución y seguimiento de planes, proyectos, programas y estrategias enfocados a la operación, gestión, crecimiento y desarrollo de la Red estatal de Telecomunicación de la Dirección general del centro de control comando y comunicación del estado, y las áreas que la conforman, propiciando su operación ininterrumpida y vanguardia tecnológica, en cumplimiento con los objetivos y lineamientos municipales ,estatales y federales.

RESPONSABILIDADES

- Elaborar proyectos técnicos de inversión anuales, necesarios para la gestión de recursos financieros provenientes de fondos federales, para los programas con prioridad nacional relacionados con la red nacional de telecomunicaciones, con el propósito de aplicación estatal. En conformidad con las prioridades definidas anualmente por el consejo nacional de seguridad pública y disposiciones estatales.
- Realizar revisiones técnicas y aprobación previa de los proyectos de inversión relacionados con la red nacional de telecomunicaciones con la finalidad de la gestión de recursos.
- Elaborar programas y proyectos enfocados, con propósito de garantizar las condiciones operativas adecuadas de los equipos e infraestructura que conforman la Red de Telecomunicaciones en el ámbito estatal.
- Dirigir y supervisar la correcta ejecución de los programas y proyectos de mantenimiento, ampliación con el propósito de la mejora para las diversas plataformas tecnológicas a cargo de esta jefatura (Red de Transporte de Datos).
- Elaborar anexos técnicos y dictámenes de procedencia para proyectos con el propósito de garantizar la operación, crecimiento y desarrollo de la Red Estatal de Telecomunicaciones en las diferentes áreas que la conforman.



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

- Coordinar programas y operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo orientadas con el propósito del fortalecimiento y mejora de los sistemas que integran la Red Estatal de telecomunicaciones e infraestructura asociada.
- Integrar redes y sistemas de seguridad con la finalidad de la puesta en operación de centros de comando unificados en eventos especiales.
- Supervisar en la ejecución de proyectos y servicios realizados por la administración directa o por contratistas externos con el propósito de la evaluación y análisis de nuevas tecnologías, previas a su posible implementación.
- Coordinar operaciones y medidas correctivas con el propósito de actuar en casos de fallas en la Red Estatal de Telecomunicaciones.
- Definir procedimientos, reglas, políticas y estándares con el propósito de la gestión de la red estatal de telecomunicaciones.
- Coordinar operaciones en general que realiza el personal adscrito a la jefatura de la red de transporte de Datos.
- Realizar las actividades inherentes al puesto y todas aquellas que le sean encomendadas por instancias superiores.

AREA DE TELEFONÍA.

OBJETIVO: Coordinar los servicios de telefonía IP de las diferentes áreas que integran la Secretaría de Seguridad Pública para garantizar una comunicación efectiva y eficiente que facilite las labores sustantivas de las áreas.

RESPONSABILIDADES

- Asegurar el correcto funcionamiento de la red de telefonía IP para que mantenga la más alta disponibilidad el servicio de atención de llamadas de emergencia del 9-1-1 para que proporcione servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Supervisión y seguimiento de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los sitios que conforman la red de voz de la Secretaría de Seguridad Pública.
- Supervisar los programas de trabajo, para la implementación de servicios de telefonía IP, en las diferentes áreas de la Secretaría.
- Coordinación de actividades que proveedores realizan de forma remota o en sitio de acuerdo con contratos establecidos como instalación, configuración de equipos, pruebas de funcionamiento, instalación de licencias, o soporte técnico avanzado.
- Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las adquisiciones, e implementaciones de bienes informáticos, telecomunicaciones y/o equipos especializados para la red de voz del C4.
- Planeación y elaboración de propuestas para cuando se requiere revisar el presupuesto FASP, además de elaboración de descripciones técnicas para complementar los anexos y expedientes técnicos.

AREA DE POTENCIA

OBJETIVO: Apoyar, supervisar y reportar fallas en el suministro eléctrico al Administrador del área, realizar actividades relativas a la Red Estatal de Radiocomunicación, administración de proyectos e



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

implementación de nuevas tecnologías, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de los sitios de repetición, Subcentro y C4.

RESPONSABILIDADES

- Proporcionar energía eléctrica ininterrumpible y de calidad a los servicios que la Dirección General proporciona a diferentes áreas y dependencias, tales como en los 19 sitios de repetición, C2 y C4.
- Supervisión, asesoramiento y seguimiento de proyectos eléctricos-mecánicos para la Secretaría de Seguridad Pública.
- Realización de anexos técnicos de equipos y servicios eléctricos para la Red Estatal de Telecomunicaciones.
- Instalación, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de generación en emergencia, transferencias automáticas con módulos de control analógicos (con programación de tableros de transferencia eléctrica con capacidades de 10 a 500 kW).
- Mantenimiento e instalación de plantas de fuerza ininterrumpible (UPS) de la marca MEI del sistema Matra y otras marcas de capacidades de 10, 20 y 40 kVA.
- Instalación y mantenimiento a sistemas de tierra Faragauss y Total Ground
- Instalación, mantenimiento preventivo y correctivo a sistemas de aire acondicionado mini split de 2 a 5 toneladas de enfriamiento, ventana y fan and coil.
- Seguimiento a todos los sitios de repetición por fallas en suministro eléctrico por parte de la CFE.
- Apoyo para la construcción y puesta en operación de los sistemas de video vigilancia, remodelación del C4, construcción y habilitación de los C2's.
- Apoyo a las diversas áreas del C4 en líneas de transmisión, sistemas de puesta a tierra, estatus de repetidor y microondas en sitio.
- Mantenimiento e instalación de sistemas autónomos de energía fotovoltaica.

AREA DE DESARROLLO TECNOLÓGICO.

OBJETIVO: Automatizar procesos a través del análisis, desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas, así como la supervisión del uso adecuado de equipos de cómputo a través de políticas para el uso eficiente de los recursos y elementos tecnológicos, con una estrategia de acciones preventivas y correctivas encaminadas a fortalecer a la institución con base en los principios de eficiencia y profesionalismo.

RESPONSABILIDADES

- Implementación de herramientas tecnológicas
- Proponer y dar seguimiento a proyectos tecnológicos que beneficien al área
- Supervisar la Implementación de políticas para el uso eficiente de los recursos
- Realización periódica de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de computo
- Provisión de aplicaciones que automaticen procesos

OBJETIVO: Gestionar y asignar al personal técnico las actividades de trabajo relacionadas con los desarrollos de los diferentes productos de software. Coordinar la presentación de avances y alcances logrados con la implementación de los sistemas. Supervisar el comportamiento óptimo de los sistemas y la resolución de los conflictos emergentes.

RESPONSABILIDADES



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

- Asignar las tareas de desarrollo planteadas para cada proyecto.
- Supervisar el avance de las tareas asignadas.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos para cada proyecto.
- Analizar los requerimientos solicitados para el desarrollo de las aplicaciones de software.
- Coordinar el mantenimiento de las aplicaciones ya existentes.
- Gestionar el seguimiento de la resolución de errores en las aplicaciones en desarrollo.
- Coordinar la implementación de los proyectos en el entorno de producción.
- Presentar avances y dar seguimiento a solicitud de usuarios.

ÁREA DE LA RED NACIONAL DE RADIOCOMUNICACIÓN.

OBJETIVO: Esta Red es utilizada por las dependencias a nivel Federal, Estatal y Municipal, el Estado de Oaxaca tiene una infraestructura de Radiocomunicación Digital Troncalizada y segura con tecnología TETRAPOL la cual cuenta con 21 sitios de repetición distribuidas en las 8 regiones del Estado de Oaxaca de tipo (IP y TDM).

- Administramos 1200 terminales de radiocomunicación de tipo (portátiles, móviles y radio bases).
- Servicios:
- Actualización de software
- Configuración y personalización de claves de operación a terminales de diferentes corporaciones.
- Monitoreo y evaluación del correcto funcionamiento de la infraestructura de la Red de Radiocomunicación.

RESPONSABILIDADES

- Supervisar el buen funcionamiento de la Red de Radiocomunicación IRIS del Estado de Oaxaca.
- Conocimiento del sistema MC9600.
- Asignación de tareas al personal de Radiocomunicación que se realizan durante el día.
- Programar y calendarizar los mantenimientos a la Red Estatal de Radiocomunicación.
- Programar y desarrollar nuevos planes de capacitación a las corporaciones de Seguridad Pública.
- Monitoreo de las corporaciones policiacas que cuentan con equipos de radiocomunicación con Tecnología Tetrapol.
- Monitoreo y diagnóstico de los sitios de repetición.
- Monitoreo de las alarmas de emergencia.
- Monitoreo de la Telemetría de la Red Estatal de Radiocomunicación.
- Realizar Informe del monitoreo de la Red Estatal de Radiocomunicación.
- Revisar e implementar nuevos sitios de repetición para ampliar la cobertura de la Red Estatal.
- Realizar cronogramas de trabajo anual para el recorrido de los sitios de repetición de la Red Estatal de radiocomunicación.
- Planeación y Proyección FAST.
- Proyección de mejoras para el área de Radiocomunicación.
- Coordinación con las diferentes áreas para valorar los mantenimientos llevar a cabo en los sitios de repetición.



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

- Revisión de cada una de las solicitudes emitidas por las corporaciones y/o dependencias del Gobierno del Estado.

La Dirección General del C4 tiene disponible para todo el personal que labora en la agencia un libro de consulta con la descripción general de la estructura organizacional del Centro, señalando Coordinaciones, áreas operativas y de apoyo que la integran.

Dicha descripción es representada mediante un organigrama en el cual vienen definidos todos los puestos activos del centro, así como funciones y atribuciones, el cual se encuentra al alcance de todo el personal en las Dirección General de la agencia, en la Dirección del Centro Estatal de Emergencias, así como en la Dirección de Red de voz, datos e imágenes, de igual manera está disponible para todo público en la página de la Secretaría de Seguridad Pública en el apartado de marco Jurídico (Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública).

RESPONSABLES

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de verificar el desenvolvimiento de las áreas, a fin de garantizar los servicios que se prestan dentro y fuera de la institución.

Los encargados de cada programa son los responsables que cada área realice sus funciones correspondientes.

El enlace administrativo de la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación es la encargada de administrar los Recursos Humanos, Materiales y Financieros asignados para su desenvolvimiento.

El personal del Centro de Control, Comando y Comunicación tiene la obligación de respetar y acatar las normas que rigen al mismo y en su caso proponer mejoras.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4
AUTORIZÓ

Lic. Osvaldo Alejandro Hernández León
Director de la red, voz, datos e imagen del Centro
de Control, Comando Y Comunicación
REVISÓ