



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

Capítulo	1. Organización	Subcapítulo	1.2 Gerencia General y Administración.
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de Evaluación	Fecha próxima revisión
		Julio 2020	Febrero 2022
4.2.1 descripción del Proceso de Selección		Revisión:	
		2	
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

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaria de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y los Municipios de Oaxaca.
- Manual Proceso de Acreditación CALEA.

OBJETIVO

Garantizar la elaboración de un proceso sistemático en donde el Centro de Control, Comando y Comunicación; C4 establezca un método estable para regir reportes periódicos, revisiones y otras actividades exigidas y aplicables en los estándares de acreditación, competentes a las diversas áreas que lo conforman con la finalidad de mantener la Acreditación establecida por CALEA.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Para las autoridades competentes a la Secretaria de Seguridad Pública, y sobre todo; para el Centro de Control, Comando y Comunicación es importante brindar un servicio de protección ciudadana óptimo acorde a las exigencias que puedan presentarse por parte de la sociedad; por ello es necesario establecer un protocolo basado al proceso de acreditación CALEA; donde el personal de la organización este entrenando y capacitado para elaborar su responsabilidad pertinente en base al protocolo anteriormente establecido.

Con la finalidad del cumplimiento respectivo al objetivo antes mencionado; el Centro de Control, Comando y Comunicación establecerá un proceso sistemático basado en cada una de sus áreas que lo conforman, mediante el cual el Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación contacta al Accreditation Manager o Gerente de Acreditación; quien tendrá la responsabilidad de brindar el seguimiento correspondiente al cumplimiento de los estándares desarrollados y previamente establecidos por la agencia, con la finalidad de verificar que se respete el correcto accionar de las áreas correspondientes a sus normas laborales, en un sistema de evaluación visto de manera semestral.

Para proceder con la evaluación, el Gerente de Acreditación, con apoyo de su equipo de acreditación, desarrolla de manera semestral, un sistema de evaluación en el cual se corrobora que dentro de las áreas que conforman el Centro de Control, Comando y Comunicación se apeguen al desarrollo de sus actividades



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

acorde al procedimiento descrito dentro de los estándares de CALEA, para ello se realiza una metodología establecida por el calendario; en la cual el Director General informa al Gerente de Acreditación mediante una tarjeta informativa del inicio del proceso de evaluación, dentro del curso; el AM (Acreditación Manager) tiene total libertad de decidir cuál será la primer área a evaluar.

Para el desarrollo de la actividad, el Gerente de Acreditación debe contar con un punto de vista crítico, donde revise paso a paso el cumplimiento del proceso establecido por las directivas escritas elaboradas para la obtención del proceso de acreditación, una vez finalizada la evaluación, el Gerente de Acreditación destinara al Director General un correo o documento por escrito con las observaciones recolectadas respecto a cada una de las áreas pertenecientes a la institución; en caso de no cumplir con el proceso elaborado por las directivas escritas en el proceso de acreditación CALEA; el Director General toma la decisión de brindar un proceso de capacitación al encargado del área; con la finalidad de apegarse al proceso establecido o en caso de una falta considerable al proceso, el Director General solicita presentar una resolución destinada al responsable del área con la finalidad de cumplir con el debido proceso descrito.

Para el área de dirección, es necesario corroborar el proceso de las directivas elaboradas en el manual de acreditación pertinente a la Autoridad del Titular de la Organización, garantizando que se respete el protocolo de mano establecido, tanto en el día cotidiano de la Institución, así como en situaciones excepcionales, el Gerente de Acreditación; al realizar la evaluación semestral, deberá asegurarse que todos los empleados obedezcan cualquier orden legal de un superior, incluyendo cualquier orden transmitida por otro empleado de un superior del mismo rango o menor rango.

A su vez, la dirección perteneciente a la organización, debe asegurarse que sus lineamientos, valores institucionales se vean reflejados en cada uno de sus empleados, esta área cuenta con la responsabilidad de ejercer, promover, tanto como la capacitación de su personal, como el establecimiento de una disciplina y comportamiento adecuado para un integrante destinado a la preservación de la seguridad pública.

Así mismo se debe asegurar el cumplimiento de las responsabilidades que repercuten en la organización respecto a la jurisdicción concurrente, que cada integrante de la organización conserva al laborar dentro de la institución; tales como el desarrollo de sus metas profesionales establecidas por cada una de sus áreas respectivas; así como asegurar la revisión en la identificación del personal perteneciente al Centro de Control, Comando y Comunicación.

Para el cumplimiento del estándar en el área de recursos humanos, el Gerente de Acreditación realizará un análisis donde verifique el cumplimiento de cada una de las tareas respectivas a cada miembro de la organización, el Gerente de Acreditación valorara que se cumplan los criterios tanto para las contrataciones, ascensos, entrenamiento, y evaluación del desempeño del personal, se afirmará el cumplimiento de los programas establecidos por escrito para la compensación beneficios y condiciones del empleado en su trabajo, tales como las condiciones del acuerdo laboral, los programas de permisos de ausencia, servicios de apoyo, etc.

Para el área de reclutamiento, selección y promoción deben asegurarse los estándares de reclutamiento del Programa de Acreditación de Centros de Comunicación de Seguridad Pública, el Gerente de Acreditación recapacitará si el centro de comunicación de seguridad pública cumple con la finalidad de involucrarse directa o indirectamente en todas las actividades importantes en el proceso de



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

reclutamiento, considerado todos los elementos que involucran este proceso, cuidando la integridad de sus trabajadores sin importar la composición étnica, racial y género; se deberá confirmar en Centro de Control, Comando y Comunicación, C4, brinde un curso de entrenamiento donde se incluye al personal los conocimientos y habilidades para el cumplimiento de las necesidades y compromisos de reclutamiento de la agencia donde los integrantes de la institución tengan la capacidad de cumplir con cada uno de sus deberes, responsabilidades, contar con las destrezas el nivel de educación necesario y otras cualidades mínimas.

La tarea que tendrá el Gerente de Acreditación designado por el Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación, C4 en el área de entrenamiento constará en la ejecución de una evaluación hacia los integrantes del equipo que conforma la institución, ya sea de manera escrita o digital, donde el Gerente de Acreditación tendrá la responsabilidad de determinar que se cuenten con los conocimientos requeridos por parte del personal con el propósito de garantizar que cada miembro laboral cuente con las habilidades, aptitudes y herramientas requeridas para formar parte del equipo de trabajo con la finalidad de cumplir con los objetivos de ejecución, asegurando que se brinde un proceso de entrenamiento designado al personal para laborar tareas críticas del trabajo, así como evaluar aptitudes morales, donde se garantice que los valores de la institución sean del día a día de los trabajadores, brindando un ambiente ético y digno de una agencia de seguridad pública.

Para el área de operaciones, es esencial que el Gerente de Acreditación vigile el proceso en la difusión de la información, donde la velocidad y exactitud con la que fluya sea eficiente en el tema de administración; es decir, vigilar el proceso de recibir llamadas sea adecuado a las directivas escritas por el manual de acreditación, el Gerente de Acreditación debe analizar el proceso en la comunicación con diversas unidades de campo, el proceso de las instalaciones y equipo, teléfonos, archivos, y computadoras con el propósito de satisfacer las inmediatas necesidades de información para la organización.

Finalmente, para el área de incidentes críticos, operaciones especiales y seguridad nacional, el Gerente de Acreditación, en nombre de la organización evaluará que se cumpla con el proceso de planificación entorno a una respuesta a incidentes críticos en el centro de comunicaciones, tal cual lo determine el manual de acreditación descrito por la institución con el objetivo de cumplir con las medidas necesarias para mantener la funcionalidad del centro de comunicación operacional durante incidentes críticos, a su vez el Gerente de Acreditación evaluará que el proceso de coordinación con otras organizaciones de seguridad pública, como; policía bomberos, el sistema de manejo de emergencias y organizaciones de ayuda mutua sea eficiente para el cumplimiento de estrategias específicas descritas por el manual de acreditación con la finalidad de garantizar la seguridad de la comunidad.

A continuación, se describen las actividades que efectúa el Gerente de Acreditación con la finalidad de brindar apoyo a las diversas áreas de la organización para el cumplimiento del objetivo.

- El Gerente de Acreditación brinda en caso que sea necesario, reuniones mensuales; de manera presencial o virtual, para aclarar dudas respecto al seguimiento de un proceso establecido.
- El Gerente de Acreditación solicita información a los encargados del área con la finalidad de brindar una revisión que verifique que se siguen los protocolos establecidos por la gerencia.
- El Gerente de Acreditación difunde previamente el manual en formato físico con cada uno de los informados sobre el protocolo a seguir.



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

RESPONSABLES

La Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación, coordina las diferentes áreas operativas y administrativas para el buen funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de los programas y planes. Por tal motivo, se realiza la solicitud de personal especializado para atender el requerimiento de los puestos de trabajo disponibles en la institución.

El enlace administrativo, es el área encargada de coordinar y administrar los recursos financieros, material y humano de la institución.

El área encargada de recursos humanos, lleva a cabo las tareas administrativas derivadas de la gestión del personal como: nominas, ingresos y bajas de personal, contratos, tramitación de sanciones e incidencia.

AUTORIZÓ

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

REVISÓ

Lic. Delia Guadalupe Martínez Cruz.
Enlace Administrativos de SIDI.