



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

Capítulo	1. Organización	Subcapítulo	1.2 Gerencia y General y Administración
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Diciembre 2020	Diciembre 2020
1.2.9 Plan Multi-anual:		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 Coordinación Fiscal para el estado de Oaxaca.
- Ley Estatal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

## OBJETIVO

Establecer una directiva que fije los lineamientos en materia organizacional, que determine los planes, metas y objetivos operacionales a largo plazo, a fin de anticipar la carga de trabajo y tendencias poblacionales así como las necesidades de equipamiento de las áreas que convergen y dependen del Centro de Control, Comando y Comunicación.

## DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Esta directiva planteará los lineamientos en materia organizacional del Centro Control, Comando y Comunicación, basada en las metas y objetivos operacionales a largo plazo y tendencias que determine anticipar la carga de trabajo, nuevas asignaciones de personal, así como necesidades de equipamiento.

El C4 es un Centro Estratégico que opera los Servicios de Atención a la ciudadanía y la infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones, que permite el flujo de información y comunicación entre las Instituciones de Seguridad Pública en los tres órdenes de gobierno, misma que debe contar con una infraestructura novedosa y actualizada en tecnología para el suministro de la información que se genera a través de los Servicios de Llamadas de Emergencia 9-1-1, y Servicio de Denuncia Anónima 089, Policía Cibernética, Videovigilancia, Plataforma México, REPUVE, enlaces Inalámbricos y Red de Transporte y Telefonía, etc.. Es por ello importante contar con al menos la infraestructura básica en el C4, para respaldar dichos programas y servicio y contar con inversiones en tecnología que sirvan a futuro, tomando en cuenta tendencias de población, nuevas tecnologías, mismos que determinan exigencias en materia de servicios y personal operativo.

### a) Metas y objetivos.

Para efectos de planificación a largo plazo, el C4 cuenta con un **plan multianual** elaborado, a través de sus responsables y encargados de programa que analizan sus dictámenes al final de sexenio, con el propósito de reflejar un diagnóstico de la situación actual de sus programas, actividades y equipo asignados con una visión a futuro, tomando en cuenta las nuevas tecnologías que permitan actualizar la ya instalada y ampliar nuevos servicios para beneficio de la propia secretaría y ciudadanía a fin de determinar soluciones y tendencias en conjunto para ser **traducidos en objetivos y metas a mediano y largo plazo** que se va



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

evaluando, supeditado a un **presupuesto ministrado anualmente**; compromisos traducidos en proyectos donde es importante incluir todos aspectos básicos necesarios que debe contar a manera de generar los mínimos imponderantes desde temas administrativos, de servicios y técnicos, hasta protocolos de seguridad, responsabilidad, dirección y orden, a fin de contar con una administración más eficiente y con miras a futuro.

**b) Anticipar Carga de Trabajo y tendencias de población.**

Como toda administración siempre existen factores internos y externos y normativos que determinan situaciones que corresponden anticipar recursos como es el caso de la carga de trabajo de acuerdo a las tendencias de población; en el C4 específicamente en el Centro Estatal de Emergencias, para efecto de crecimiento y anticipación de carga de acuerdo a (llamadas recibidas), toma como referencia en un proyecto arquitectónico contemplado en la Norma Mexicana para la Estandarización de los Servicios de Atención de llamadas de Emergencias, este modelo arquitectónico está expresado en tomar como base la totalidad de las llamadas recibidas diariamente en el Servicio de Llamadas de Emergencia 9-1-1, mismo que considera el personal mínimo para asegurar el desempeño óptimo de las funciones. Este modelo expresa la escalabilidad del mismo, y se presenta a través de la siguiente tabla.

ESCALA DE No. DE LLLAMADAS/OPERADORES = DESPACHADORES		ESCALA DE No. DE OPERADORES = DESPACHADORES/ GERENTE DE	
No. De Llamadas/Operador	Número de Operadores*	Número de Despachadores*	Gerente de Calidad
5,000	12	12	1
10,000	24	24	2
15,000	36	36	3
20,000	48	48	4
25,000	60	60	5
30,000	72	72	6
35,000	84	84	7
40,000	96	96	8
45,000	108	108	9
50,000	120	120	10

\*La razón de operadores es la misma que de despachadores en reacción al número de llamadas y gerente de calidad

**Tabla 1. Escalabilidad del Modelo Arquitectónico.**

Todos los proyectos derivados de objetivos y metas planteadas en el C4, se toma en cuenta el modelo arquitectónico anterior, toda vez que al implementar proyectos de crecimiento de Ampliación de Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) en el estado y cobertura, tomamos como referencia este aspecto que determina un parámetro para determinar proyectos simultáneos como son la dotación de equipos, instalación, proyectos complementarios como la cobertura en sistemas de video vigilancia, así como el almacenamiento de datos.



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

**c) Niveles anticipados de personal.**

Como es muy extenso el territorio, accidentada la orografía y un crecimiento demográfico constante, lo que hace que se tome en cuenta para planes multianuales, Mecanismos de Medición como se muestra en la tabla 1, que sirve como referencia para dotar un nivel de personal, específicamente en el Centro Estatal de Emergencias, a fin de garantizar Servicios de Emergencia con Calidad; tomando en cuenta las intenciones de **crecimiento organizacional**, sin dejar de tomar en cuenta que para la contratación de personal, un factor muy importantes es la disponibilidad presupuestal que se le asigne la administración en turno.

Determinar que uno de los factores de crecimiento en múltiples áreas del C4, es el crecimiento organizacional del Centro Estatal de Emergencias, ya que de este se deriva la mayor cantidad de personal operativo y administrativo, es un parte aguas ya que esta a su vez se traduce en un crecimiento en las áreas tecnológicas, lo que conllevará en contemplar la adquisición de equipos y contratación de personal que desencadenará proyectos en inversiones que se deberán contemplar en las concertaciones y objetivos a largo plazo.

Otro mecanismo de medición sobre tendencias de población que adoptó el C4 para un plan multianual o sexenal, es a través del área de Video-Vigilancia, que toma en cuenta la aplicación de la Norma Técnica para la Estandarización de las características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Video-Vigilancia para la Seguridad Pública, misma que determina criterios como índice poblacional, estructura urbana, así como índices delictivos georreferenciados; a fin de contar con una planeación, diseño, implementación y operación de los Sistemas de Video-Vigilancia, esta medida coadyuva a contemplar una visión multifactorial para la instalación de nuevos Puntos de Monitoreo Inteligentes para la instalación de cámaras de video-vigilancia en vía pública.

**d) Anticipados mejoramientos de gran valor y necesidades de equipamiento.**

El plan multianual, también cubre mejoras a futuro, como es el caso de la infraestructura tecnológica y de información con el fin de proveer los servicios tecnológicos a las instancias adscritas a la Secretaría de Seguridad, y debido a que la tecnología crece a pasos agigantados como es el caso de las comunicaciones, tecnología en materia de video-vigilancia, tecnología en materia de almacenamiento de información y la Red Estatal de Telecomunicaciones, en el diagnóstico antes mencionado son los aspectos más importantes que se toman en cuenta y que deben priorizarse detalladamente, ya que se trata de equipo moderno muy costoso y que tiene una vida útil, lo que permite dar cobertura a nuevas tecnologías, ampliar su capacidad a fin de seguir garantizando la funcionalidad de los servicios instalados y los que se pretenden instalar a largo plazo, en beneficio de la ciudadanía.

**e) Provisiones para repaso anual y revisión según sea necesario.**

Por otro lado, es importante mencionar que el C4 año con año realiza un repaso sobre los objetivos planteados al inicio de un sexenio, un corte anual que permite reorientar y ajustar temas y objetivos según se vayan presentando imponderables, en caso de contar con una contingencia de cualquier índole, llámese administrativa, tecnológica o presupuestal, que permita reajustar o contemplar a corto plazo los objetivos planteados. Para ello al final de cada año, cada una de las áreas de competencia del C4 genera reportes sobre el cumplimiento de los objetivos (adquisiciones, desenvolvimiento, nuevos objetivos, incidencias sobre equipo instalado), para ser analizadas y contempladas para hacer más eficaz sus actividades, motivo por el cual es importante combinar esfuerzos y recursos a fin de cumplir con las metas señaladas.



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

**RESPONSABLES**

---

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable directo de verificar que cada área reporte sus necesidades que sean traducidas en requerimientos anuales.

Los encargados de cada programa son los responsables de priorizar el equipamiento a fin de garantizar los servicios a su cargo.

El Titular de la Dirección de Red de Voz, datos e imágenes, es el responsable directo de proponer y analizar nuevas tecnologías y sistemas que coadyuven a la adquisición y destino de tecnologías nuevas e instaladas por el C4.

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**