



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

Capítulo	1. Organización	Subcapítulo	1.4 Integridad de la Organización.
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Julio 2020	Agosto 2020
1.4.1 Investigación de quejas contra la Organización/empleados.		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

- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado.

OBJETIVO

Establecer lineamientos para preservar el ordenamiento, propiciar la integridad y el comportamiento ético de servidoras y servidores públicos que desempeñan sus funciones en el C4 y que hayan recibido alguna queja, ya sea por mal comportamiento, omisión, anomalía, por queja, denuncia o de oficio.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El C4 (Centro de Control, Comando y Comunicación) fundamenta su acción en el Reglamento Interno de la Secretaría de la Seguridad Pública del Poder ejecutivo del Estado de Oaxaca, el cual establece áreas de competencia hacia su interior y exterior, por lo que es de importante establecer lineamientos en materia de ordenamiento a fin de Prevenir e inhibir los actos de corrupción, abusos y excesos de los integrantes de la Secretaría de Seguridad Pública y en específico los que forman parte del C4, en perjuicio de la ciudadanía y de quienes integran la Institución, a través de la supervisión, investigación y análisis de las probables conductas contrarias a la norma, todo ello mediante acciones que observen el irrestricto apego a la legalidad, seguridad jurídica, transparencia y respeto de los derechos humanos.

EL C4 tiene a su cargo diferentes áreas técnico o administrativo entre las cuales, se encentra el Centro Estatal de Emergencias (CEE) distribuidos en los diferentes CALLE (Centro de Atención de Llamadas de Emergencia) que operan en la entidad, Calle OAXACA, Calle COSTA, Calle CUENCA, Calle ISTMO y CALLE MIXTECA , y es esta la que tiene a su cargo los Servicios de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, tal como se establece a nivel nacional como el modelo de operación "Bajo un mismo techo" que consiste en que los Centros de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) cuenten con la presencia de despachadores de los tres niveles de gobierno de las distintas corporaciones que atienden emergencias, para la operación y despacho in situ de los incidentes, en uso del sistema CAD (Sistema de Atención y Despacho de Llamadas de Emergencia) que opera en esta entidad.



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

a) Tipo de quejas que investigan los supervisores

Los tipos de quejas que se reciben en estos servicios son de diferente naturaleza, pero todas las quejas que se reciban sobre personal que labora en el C4 son investigadas, incluyendo las que se reciben a través de los Servicios de Llamadas de Emergencia 9-1-1 o Denuncia Anónima 089 o al interior del complejo de C4, como por ejemplo:

- Quejas de usuarios de la línea de emergencias 9-1-1 por haber recibido mala atención en la aplicación del Protocolo de Atención de Llamadas de Emergencias por parte del personal que opera en los CALLE que operan en la entidad.
- Conflictos entre personal de un área del C4.
- Quejas por mal comportamiento de personal perteneciente al Centro de Control, Comando y Comunicación dentro del área de trabajo o por faltas administrativas o infracciones disciplinarias.
- Retardos recurrentes de personal.
- Presentarse a laborar a instalaciones del C4 o con aliento alcohol, en estado de ebriedad o bajo los efectos de sustancias psicotrópicas.
- Incidentes por concepto de Llamadas de Emergencia mal catalogados.
- Personal del C4 que haga mal uso de los equipos asignados o propiedad de la Secretaría de Seguridad Pública.
- No cumplir con el protocolo de Acceso al Centro de trabajo (Instalaciones de C4).
- Personal no autorizado introduciendo teléfonos celulares, radios y demás dispositivos para comunicación personal y/o almacenamiento de información.
- Personal de monitoreo que no dé seguimiento a un ilícito en tiempo real.
- Desobediencia por parte de algún empleado de la administración.
- En caso de ser personal del CEE esté durmiendo dentro de su horario de trabajo.
- Personal del C4 que no se presente a sus labores sin justificación.
- No realizar sus funciones con absoluta imparcialidad y sin discriminación alguna por cuestiones de raza, género, religión, preferencia sexual o cualquier motivo injustificado.
- No informar al superior jerárquico, de manera inmediata, las omisiones, actos indebidos o constitutivos de delito, de sus subordinados, o iguales o en categoría jerárquica.
- Realizar conductas que desacrediten su persona o la imagen de esta institución y /o de la Secretaría, dentro y fuera de las instalaciones pertenecientes al C4. Entre otros...

b) Tipo de quejas que requieren investigación por la función de Asuntos Internos.

El Dirección de Asuntos Internos investiga cualquier tipo de asuntos disciplinarios ya sean recibidos por oficio, Acta administrativa, denuncia ya sea escrita o anónima o quejas sobre integrantes de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca como lo son:

- Policía estatal.
- Policía Vial Estatal.
- Cuerpos de vigilancia y custodia de establecimientos penitenciarios.
- Heroico Cuerpo de Bomberos.
- Policía Auxiliar, Bancaria, industrial y Comercial (PABIC) .
- Personal adscrito al Centro de Control, Comando y Comunicación.



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

Cabe mencionar que todos los tipos de integrantes de la Secretaría de Seguridad Pública antes mencionados, se desenvuelven en el Centro Estatal de Emergencias como personal comisionado, ya sea en el área de Despacho u Operador Telefónico 9-1-1, por lo que es personal que se debe investigar en caso de que comenten actos ilícitos o sean denunciados por esta administración o por los canales establecidos.

Recibe las quejas y denuncias en contra de los integrantes de la Secretaría de Seguridad Pública, que cometen actos contrarios a la Ley, por ejemplo:

- Quejas por mal comportamiento de personal perteneciente al Centro de Control, Comando y Comunicación, fuera del área de trabajo o por infracciones disciplinarias ya sea por denuncia o de oficio.
- Quejas sobre algún acto de soborno recibido por personal perteneciente al Centro de Control, Comando y Comunicación.
- Personal de C4 Consumiendo bebidas alcohólicas en vía pública o establecimientos portando uniforme.
- Quejas sobre Personal de C4 solicitando dinero o regalos, a cambio de información o un beneficio.
- Quejas de un despachador del CEE proporcionando información para beneficio del mismo.
- Personal que sea sorprendido en sabotaje a las Instalaciones del C4.
- Análisis de audios de algún Despachador u operador telefónico de los servicios de llamadas de Emergencias 9-1-1 y Denuncia anónima 089, donde se vea involucrado en tráfico de influencias.
- Acoso laboral y sexual.
- Introducir armas de fuego o de cualquier tipo al Centro de trabajo, o cualquier objeto susceptible de ser usado como tal, salvo que se trate de personal de las Instituciones Policiales, cuando se encuentren en servicio y tengan el carácter de escoltas o guardias de funcionarios.
- No mantener la secrecía de los asuntos que por razón del desempeño su función conozca.
- Sustraer, ocultar, alterar, dañar o extraviar información o bienes, en perjuicio de la institución.
- Introducir a las instalaciones bebidas embriagantes, sustancias psicotrópicas, estupefacientes u otras substancias adictivas de carácter ilegal, prohibido o controlado, salvo los de los medicamentos controlados que sean autorizados mediante prescripción médica, avalada por los servicios médicos de la institución. Entre otros.

¿Como funcioná?

La dirección de Asuntos jurídicos recibe las denuncias, atiende e investiga los hechos denunciados, emite un dictamen, en el que determina la probable responsabilidad del integrante, para despues ser enviada a la Comisión de Honor y Justicia el resultado de la investigación, quienes decidiran en su caso la sanción del ineegrante.

Aclarar que dentro de las instalaciones del Centro de Control, Comando y Comunicación no cuenta con un enlace de la Dirección de Asuntos Internos, por tal motivo todo trámite de queja o denuncia hacia el interior, se debe hacer por el medio institucional.



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

RESPONSABLES

El Titular de la Dirección General del Centro de Control Comando y Comunicación es el responsable de dar curso ante la Dirección de Asuntos Internos, las quejas o denuncias recibidas por las áreas que dependen de ella.

Los Jefes o encargados de cada área son los responsables directos de dar conocimiento al Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación sobre quejas o denuncias recibidas de conocimiento o generadas con personal a su cargo.

Todo el personal que labora en el Centro de Control Comando y Comunicación, es responsable de respetar las normas aplicables, las jerarquias y responsabilidades encomendadas, así como dar conocimiento al jefe inmediato sobre quejas o denuncias, actos de corrupción, abusos o excesos generados dentro o fuera de las Instalaciones.

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