



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
		Agosto 2020	Agosto 2020
2.1.4 Procedimiento para comunicación dentro de la Organización		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.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado y los Municipios de Oaxaca.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Código de Conducta de la Secretaría de Seguridad Pública.
- Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado.

OBJETIVO

Establecer los canales de comunicación que determinan la Coordinación y Cooperación de todas las áreas adscritas al Centro de Control, Comando y Comunicación (C4).

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

La comunicación es la esencia de una organización y es imprescindible para su buen funcionamiento, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las necesidades de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes lo que genera un buen ambiente de trabajo.

Es importante tener en cuenta qué queremos decir y cómo queremos decirlo, cual es el mejor canal para transmitir el mensaje, por lo que se hace de vital importancia fomentar la participación y el compromiso de las personas que integran la organización.

Los procedimientos de comunicación interna se dan en tres niveles, con base en la jerarquía establecida en el organigrama presentado en la directiva 1.1.2 Organigrama, se mencionan la siguiente estructura:

- Dirección General de C4.
- Directores de área.
- Coordinaciones o jefes de departamento.
- Subordinados.

Comunicación ascendente: Este tipo de comunicación es aquella que fluye desde los **altos mandos** de una organización hacia los más bajos. Los mensajes comienzan en los niveles superiores de la jerarquía organizacional y se mueven hacia abajo hacia los niveles inferiores.



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

Canales permitidos formales:

- Circular
- Correo Institucional
- Reunión de Trabajo
- Llamadas telefónicas a través de extensiones institucionales.

Canales permitidos informales:

- Llamadas telefónicas a celular
- Grupos de chat en Whatsapp, Telegram. (Métodos autorizados por la Dirección General)

Comunicación descendente: En este caso, la información y los mensajes comienzan en la parte de abajo de la escala jerárquica organizativa, este flujo de comunicación permite que los colaboradores participen de manera constante en la creación e innovación de la organización y trabajen de manera proactiva en la toma de decisiones que les corresponda.

Canales permitidos:

- Circular
- Tarjeta Informativa
- Correo Institucional
- Reunión de Trabajo
- Llamadas telefónicas a través de extensiones institucionales.

Canales permitidos informales:

- Llamadas telefónicas a celular
- Grupos de chat en Whatsapp, Telegram. (Métodos autorizados por la Dirección General)

Comunicación Horizontal:

Se establece entre miembros de un mismo nivel jerárquico. Puede ser entre departamentos, grupos o de forma individual, sirven para agilizar la estructura organizativa. Ese tipo de información se puede obtener a través de juntas, informes, asambleas, etc.

Canales permitidos:

- Circular
- Correo Institucional
- Reunión de Trabajo
- Tarjeta Informativa
- Llamadas telefónicas a través de extensiones

Canales permitidos informales:

- Llamadas telefónicas a celular
- Grupos de chat en Whatsapp, Telegram. (Métodos autorizados por la Dirección General)



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

Procedimiento de Comunicación Formal Interna.

El C4 tiene formatos ya establecidos para el envío de información a través de circulares y tarjetas informativas.

1. Cada vez que un área decida emitir un mensaje, primeramente debe analizarlo, estructurarlo y seleccionar al tipo de personal que será enviado.
2. Seleccionar el canal adecuado de acuerdo a su área, para transmitir la información
3. Requisar los formatos establecidos cuidando la redacción y ortografía
4. Entregar el formato al destinatario principal y a los destinatarios secundarios si es que hubiera que entregar copias de conocimiento
5. Al momento de recibir el documento, el destinatario debe escribir en el documento acuse el Nombre, Firma, Fecha, hora y sello de recibido.
6. El acuse se resguarda en el area remitente, para tener un registro y control de las solicitudes realizadas
7. Toda la información emitida a través de circulares, tarjetas informativas,

Procedimiento de Comunicación Informal

Los canales de comunicación informales son utilizados en situaciones de emergencias, debido a que el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE), se encuentra adscrita al C4, es de prioridad atender las incidencias que surgan de manera inmediata para no afectar su funcionamiento.

Debido a que C4 es un órgano encargado de proveer servicios de manera interna y externa, cada área adscrita lleva un registro de las solicitudes que recibe y emite, los canales informales solo se utilizan cuando existe una emergencia y se atiende manera inmediata.

Como una manera de comunicación al interior de la administración, el C4 cuenta con una pizarra para dar a conocer directivas o mensajes que se deban acatar o información de uso común que quiera compartir la administración o cualquier integrante de la misma para conocimiento de todos los integrantes de la agencia.

RESPONSABLES

El Titular del Centro de Control, Comando y Comunicación, es el responsable directo de implementar canales de comunicación abiertos, incluyendo informes, comunicados, tabloneros de anuncios, redes sociales, redes internas y también correos electrónicos, llamados, revistas institucionales, señalética (cartelería) y demás, a fin de que fluya la comunicación que permita contar con una administración sana, con una mayor inclusión para todos los miembros de esta organización.

Todo el personal que se desenvuelve en el Centro de Control, Comando y Comunicación, es responsable de ejercer su propio derecho de tener acceso a la información.

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