



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



Evidencia 1.3.3 Revisión Anual de las Asignaciones Especializadas

1.3.3 Revisión Anual de las Asignaciones Especializadas, se cumplen con los incisos a) y b)

No.	Puesto	Funciones (perfil del puesto)
1	Administrador de Subcentro	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
2	Analista de Registros de Información	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y registrar un incidente a partir del evento de una emergencia observada vía cámara, teniendo en cuenta la prioridad del incidente (alta, media y baja) así como el lugar, referencias y descripción del evento. • 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.
3	Monitorista	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
4	Operador de Línea 089	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.
5	Operador de Línea 911	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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)

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

Evidencia 1.3.3 Revisión Anual de las Asignaciones Especializadas

c) En el caso del Administrador de Subcentro, se requería que existiera un responsable de cada subcentro, sobre todo los que se encuentran en las regiones, que coordinara y supervisara las acciones y actividades del personal adscrito, reportando las diversas incidencias y necesidades que se tienen en el área.

Uno de los problemas, que se presentaban era la falta de personal especializado que realizara estas actividades, por el tipo de modalidad que se demandan las emergencias, se requiere de personal especializado que además de atender necesidades en materia de recursos humanos, materiales y financieros, también atiende requerimientos de extracción de video, audio, incidencias, denuncias con sus respectivas cadenas de custodia, estadísticas, reportes de arcos de REPUVE e información de personas no localizados por parte de las diferentes corporaciones policiacas.

Es importante resaltar, que se atienden diversas solicitudes por parte de las instituciones en materia judicial, lo que representa un 60% de la actividad ya que aproximadamente se da contestación a 25 oficios semanales, dicha actividad va ligada al constante esfuerzo por parte de la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación por desarrollar, contar y actualizar herramientas tecnologías de punta en materia de comunicaciones, video vigilancia que permitan apoyar la operación y despliegue policial, la atención de emergencias, la prevención del delito y la procuración de justicia a fin de coadyuvar al esclarecimiento de actividades delictuosas que afectan a la comunidad.