

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

**PLAN DE CONTINUIDAD DE
OPERACIONES
C4 - OAXACA**

VERSIÓN: 1.0

FECHA DE EMISIÓN: Enero 2025

VIGENCIA: 1 año

REVISIÓN ANUAL: Enero 2026

ELABORADO POR: Unidad Interna de Protección Civil del C4

RESPONSABLE: Dirección General del Centro de Control, Comando y
Comunicación

DIRECCIÓN: Prolongación de Xicoténcatl 1031. Colonia Eliseo Jiménez Ruiz,
Oaxaca de Juárez Oaxaca. C.P. 68120

Tel: (951) 50 15045 Ext. 10207

Correo: luis.zarate@sspo.gob.mx

1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la continuidad de las operaciones del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4-Oaxaca) ante la ocurrencia de eventos que puedan comprometer el funcionamiento normal de los servicios que brinda, minimizando interrupciones y asegurando una respuesta oportuna y eficaz.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y analizar los riesgos que puedan afectar la operación del C4.
- Establecer estrategias y acciones para asegurar la continuidad de los servicios.
- Proteger la integridad física del personal.
- Garantizar el resguardo y disponibilidad de la información crítica.

3. ALCANCE

Este plan contempla acciones operativas, técnicas y administrativas ante riesgos críticos e inusuales que puedan dañar o paralizar los servicios de Emergencias 9-1-1, Denuncia Anónima 089, Policía Cibernética y las demás áreas que integran el C4.

El Director General del C4, o la persona en quien delegue dicha responsabilidad, será el encargado de activar el plan, con el apoyo del personal de la Unidad Interna de Protección Civil.

Riesgos identificados:

- Sismo
- Sabotaje o vandalismo
- Incendio
- Evento hidrometeorológico
- Interrupción de energía eléctrica
- Interrupción de servicios de telefonía
- Accidente de personal



4 PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES [TÉCNICO]

(Para todos los riesgos: sismo, sabotaje o vandalismo, incendio, evento hidrometeorológico, interrupción de energía eléctrica, interrupción de servicios de telefonía, accidente de personal)

4.1 Evaluación del riesgo e impacto en las operaciones

Se realiza la revisión de instalaciones e infraestructura tecnológica (sistemas de información, servidores, equipos activos de red, servicios telefónicos, equipos terminales de cómputo, telefonía y cableado estructurado, cableado eléctrico, cuartos de máquinas, torres de comunicación, sistemas de radiocomunicación y videovigilancia). En caso de que uno de los sistemas o equipos se encuentre fuera de operación, se procede a realizar el diagnóstico de la falla para proponer soluciones, así como informar a la Dirección de Red, Voz, Datos e Imagen para la toma de decisiones.

4.2 Asegurar la protección y seguridad del personal

Se realiza la evacuación del inmueble y pase de lista del personal adscrito de las diferentes áreas. En caso de lesiones o crisis nerviosa, se solicita apoyo médico y psicológico. Si fuese necesario, se recurre a servicios médicos externos especializados.

4.3 Activación de personal técnico y logístico

Si la falla requiere intervención por parte del personal adicional, los encargados de cada área técnica se coordinarán con la Dirección de Red, Voz, Datos e Imagen para que autorice concentrar al personal de apoyo necesario, a fin de implementar la logística y despliegue para la solución de la contingencia técnica.

4.4 Continuidad del sistema de comunicación

De acuerdo con el diagnóstico realizado, se implementa la solución más adecuada. En caso de que la falla haya afectado a los sistemas y equipos a tal grado que no se pueda reiniciar la operación, se procede a activar servicios temporales en equipos alternativos; de no ser posible, se realiza el desvío de llamadas a otro Centro de Atención de Llamadas de Emergencia. En el caso de videovigilancia, se migrará la señal a una sede alterna.

4.5 Gestión de recursos adicionales

Si la infraestructura fue dañada permanentemente, se solicita al área administrativa la adquisición urgente de materiales y/o equipos para restablecer operaciones.

4.6 Comunicación institucional y medios

Se informa oportunamente a la Dirección de Red, Voz, Datos e Imagen la evaluación de daños y condiciones operativas, para que determine la estrategia de comunicación institucional y con medios.

4.7 Restablecimiento de operaciones normales

Una vez solucionadas las fallas, se realizan pruebas de fatiga a los equipos y sistemas. Superadas estas pruebas, se restablecen las operaciones y se implementan guardias de monitoreo continuo.

4.8 Registro y documentación

Se elabora una bitácora detallada con fechas, horas de inicio y fin de la contingencia, personal participante y recursos utilizados.

4.9 Revisión y mejora del plan

El plan debe ser evaluado al menos una vez al año, actualizando este documento para incorporar mejoras en los procedimientos. Además, se deben elaborar acuerdos que registren las soluciones a los imprevistos identificados, involucrando a todas las áreas de la Secretaría.

5 RIESGOS ESPECÍFICOS

5.1 Sismo

- Detección y evacuación: Activación del sistema de alerta sísmica. Instrucción inmediata de evacuación segura hacia puntos de reunión.
- Evaluación de daños: Revisión estructural por parte de personal técnico.
- Activación de protocolos de respaldo: Puesta en marcha de servicios alternos en caso de afectaciones.
- Restablecimiento de operaciones: Reinicio paulatino de funciones conforme se liberen áreas seguras.

5.2 Sabotaje o vandalismo

- Identificación y control del incidente: Se identifica la naturaleza del sabotaje o acto vandálico y se aísla el área afectada. Se notifica de inmediato a la Dirección General y a las autoridades competentes.
- Protección de personal e instalaciones: Se implementan protocolos de seguridad para proteger al personal, restringiendo accesos y reforzando vigilancia en zonas críticas.
- Restablecimiento de operaciones: Se realiza el diagnóstico de daños y se procede a restablecer los sistemas afectados con apoyo técnico.



- Informe y seguimiento: Se elabora un informe del incidente, incluyendo causas, afectaciones, acciones realizadas y medidas preventivas futuras.

5.3 Incendio

- Alarma y evacuación: Activación del sistema de detección y alarma. Evacuación inmediata del personal.
- Control del fuego: Uso de extintores por brigadas de la Unidad Interna de Protección Civil y coordinación con cuerpos de bomberos.
- Evaluación de daños: Inspección de zonas afectadas por personal técnico.
- Restablecimiento parcial o total: Con base en el diagnóstico se determina la viabilidad del reinicio de operaciones.

5.4 Evento hidrometeorológico

- Monitoreo y alertamiento: Vigilancia continua de reportes meteorológicos oficiales.
- Protección preventiva: Resguardo de equipos, sellado de accesos vulnerables y suspensión de actividades si se determina riesgo inminente.
- Evaluación posterior al evento: Inspección para descartar daños estructurales o tecnológicos.
- Reactivación de operaciones: Reinicio de funciones conforme a condiciones de seguridad y continuidad.

5.5 Interrupción de energía eléctrica

- Activación de respaldo: Encendido inmediato de planta eléctrica automática.
- Verificación del fallo: Diagnóstico técnico de causa de interrupción.
- Notificación a CFE: Contacto inmediato para reporte y atención de la contingencia.
- Seguimiento y restablecimiento: Restauración de operaciones con pruebas funcionales.

5.6 Interrupción de servicios de telefonía

- Diagnóstico inmediato: Revisión de enlaces, servidores y conmutadores.
- Activación de rutas alternas: Redirección a líneas de respaldo.
- Coordinación con proveedor: Solicitud de atención prioritaria con seguimiento técnico.
- Registro del evento: Documentación técnica y operativa para futuras medidas correctivas.

5.7 Accidente de personal

- Atención inicial: Provisión de primeros auxilios y solicitud de apoyo médico.



- Evacuación controlada (si aplica): Traslado del afectado al servicio médico del C4, o en su caso al hospital del derechohabiente para recibir atención médica especializada.
- Notificación administrativa y laboral: Registro del evento e informar a la Dirección General del C4 y al Enlace Administrativo.
- Investigación y prevención: Se realiza un análisis de las condiciones que propiciaron el accidente para evitar reincidencias y se refuerzan las medidas seguridad laboral.

6 PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES (OPERATIVO)

6.1 Evaluación del riesgo e impacto en las operaciones

Se realiza una revisión por parte del personal de Protección Civil para identificar los daños y afectaciones que se hubieran sufrido en los equipos y sistemas para la operación del C4; es decir, se realiza un diagnóstico previo de los daños.

En el caso de que el incidente se trate de un incendio en las instalaciones del C4, se deberá realizar una evacuación del personal a un área segura, trabajando en la operación únicamente por medio de radiocomunicaciones portátiles y de forma temporal, en lo que se realiza el control del siniestro y la completa evaluación de los daños, tanto estructurales como de los sistemas y equipos de operación.

Una vez realizada la evaluación primaria, se elabora un reporte inmediato al Director General del C4, así como al Director del Centro Estatal de Emergencias. En caso de no encontrarse presentes los mandos citados, se convoca de manera inmediata a presentarse en el C4 a fin de analizar y evaluar, en conjunto con las áreas técnicas, los daños, fallas y posibles soluciones inmediatas, aun cuando estas sean temporales.

Se definen las formas temporales de operación, en caso de ser necesario implementar una sede alterna o la implementación de sistemas alternos de manejo y soporte de la información operativa.

6.2 Asegurar la protección y seguridad del personal

Se hace una revisión primaria por parte del personal de Protección Civil y, si se requiere, del área médica, a fin de determinar la gravedad de las afectaciones en la integridad personal.

Se solicita la revisión inmediata de las estructuras del C4 para determinar riesgos y la posibilidad de continuar con las operaciones, brindando seguridad para todo el personal.

En caso de ser necesario, se realizarán las adecuaciones necesarias para trasladar el centro de operaciones a otro punto que sea seguro y se pueda continuar con las actividades temporales, o bien se refuercen las operaciones con personal de todas las áreas del C4.



Si requiere algún tipo de atención especializada (médica, psicológica, entre otras), se proporcionará de manera inmediata.

6.3 Activar personal de comunicación

De acuerdo con el tipo de incidente y su gravedad, se deberá movilizar e incorporar a los trabajos al personal de las áreas necesarias para dar abasto y atención a las necesidades del servicio que se generen, a fin de estar en capacidad de brindar atención a los ciudadanos y usuarios de la línea de emergencia 9-1-1.

6.4 Documentar el tiempo de trabajo por el personal

Se elabora una bitácora detallada con fechas, horas de inicio y fin de la contingencia, personal participante y recursos utilizados.

6.5 Revisión del Plan Anualmente

El plan debe ser evaluado al menos una vez al año, actualizando este documento para incorporar mejoras en los procedimientos. Además, se deben elaborar acuerdos que registren las soluciones a los imprevistos identificados, involucrando a todas las áreas de la Secretaría.

7 PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES (ADMINISTRATIVO)

7.1 Evaluación del riesgo e impacto en las operaciones

Se realiza revisión de los equipos de telefonía, archivos y documentación para validar las condiciones en las que se encuentran y, en caso de la falla de los equipos, proponer soluciones.

7.2 Asegurar la protección y seguridad del personal

Se identificará de manera inmediata la actividad previa al incidente del personal laborando, para identificar y medir afectaciones y/o riesgo. De localizarse personal fuera del C4 en el momento de la contingencia y de existir el riesgo, se le pedirá no acercarse hasta que la emergencia este controlada. En caso de existir lesiones, se solicitará apoyo a los servicios médicos del C4.

7.3 Activar personal de comunicación

El Enlace Administrativo deberá tener acceso a los archivos necesarios para informar o gestionar los apoyos que requieran las diferentes áreas para que mantengan su funcionalidad.

7.4 Continuidad del sistema de comunicación

Estas medidas permitirán dar continuidad al sistema de comunicación. El enlace administrativo tendrá digitalizados los expedientes de personal adscrito a la



Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación C4. Mantendrá actualizada la plantilla de personal para saber quiénes estaban laborando en caso de algún incidente. Asimismo, y en caso de pérdida total de información documental, contará con la información necesaria para su renovación.

7.5 Regresar a las labores normales

Evaluar que los equipos de trabajo se encuentren en funcionamiento y, en caso de fallas, solicitar intervención técnica. Además, validar que la información bajo resguardo esté disponible para iniciar operaciones normales.

7.6 Documentar el tiempo de trabajo del personal

Se elabora una bitácora detallada con fechas, horas de inicio y fin de la contingencia, personal participante y recursos utilizados.

7.7 Revisión del Plan Anualmente

El plan debe ser evaluado al menos una vez al año, actualizando este documento para incorporar mejoras en los procedimientos. Además, se deben elaborar acuerdos que registren las soluciones a los imprevistos identificados, involucrando a todas las áreas de la secretaría.

OAXACA
ENCARGADO DE LA UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL

TGIRD. Luis Ignacio Zarate Carballido