



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



# MANUAL DE ORIENTACIÓN

2025



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



# Introducción

---

El Manual de Orientación es una herramienta diseñada para simplificar y actualizar los procesos del C4. Su propósito es describir de manera clara las funciones, los procedimientos operativos, así como las políticas y lineamientos internos que rigen el funcionamiento diario de este Centro de Mando. Este documento sirve como una guía práctica y de consulta que orienta al personal y fortalece el desempeño de los servidores públicos en sus labores cotidianas.

La elaboración del presente manual es el resultado de un proceso de investigación, recopilación, análisis y validación, que permite formalizar las prácticas institucionales y asegurar su correcta aplicación.

Cabe señalar que este documento está sujeto a revisión y actualización periódica, con el fin de mantener su contenido actualizado ante cualquier cambio derivado de la evolución o ajuste de los procedimientos establecidos.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

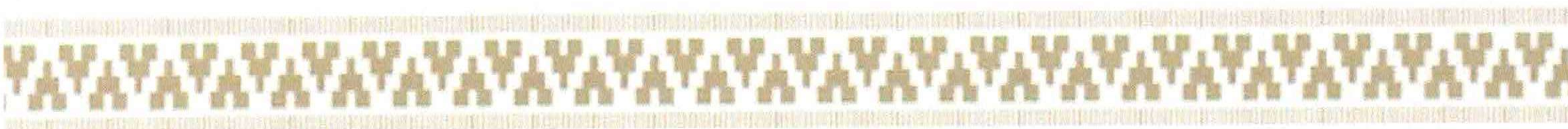
**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIVIL



# INDICE

---

- **Marco Jurídico**
- **Misión y Visión**
- **Estructura Orgánica**
- **Funciones y Responsabilidades**
- **Política de Medidas Disciplinarias**
- **Conocimiento de Valores**
- **Políticas Internas sobre el uso de teléfonos celulares y dispositivos electrónicos en el C4**
- **Lineamientos de Aseo y Apariencia**
- **Lineamientos para el uso de equipos y expectativas de privacidad**
- **Comité de Ética y Prevención de Agravios del C4**
- **Protocolo de Atención del C4 ante un Delito de Alto Impacto**





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Marco Jurídico

---

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.
- LEY DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA.
- LEY DEL SISTEMA ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DE OAXACA.
- REGLAMENTO INTERNO DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA.
- NORMA TÉCNICA PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LLAMADAS DE EMERGENCIA A TRAVÉS DEL NÚMERO ÚNICO ARMONIZADO 9-1-1.
- NORMA TÉCNICA PARA ESTANDARIZAR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y DE INTEROPERABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD PÚBLICA.
- PROTOCOLO GENERAL PARA LA RECEPCIÓN DE LAS LLAMADAS DE DENUNCIA ANÓNIMA 089



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Misión

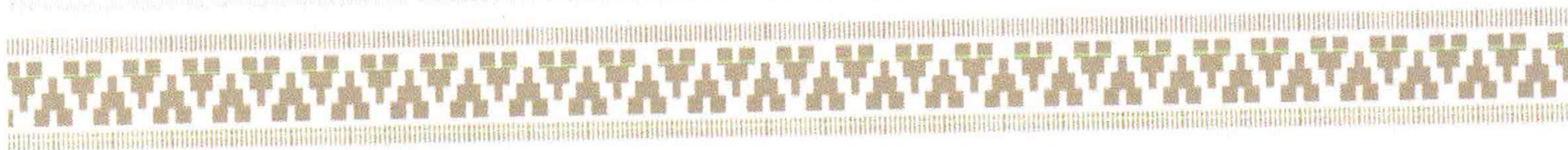
---

Garantizar y preservar la seguridad de la ciudadanía coordinando a los cuerpos de seguridad pública, brindando atención inmediata a las emergencias a través del número 9-1-1 y canalizando denuncias anónimas al 089. Supervisar de forma continua el sistema estatal de videovigilancia, para garantizar el respeto a los derechos humanos, el profesionalismo y el cumplimiento de la ley. Trabajar en conjunto con autoridades de los tres niveles de gobierno para generar información confiable que permita diseñar estrategias preventivas que fortalezcan la tranquilidad y el bienestar de las y los oaxaqueños.

## Visión

---

Ser una institución sólida, confiable y altamente tecnológica, que lidere la coordinación operativa en materia de seguridad pública en Oaxaca, brindando atención inmediata y eficiente a emergencias, promoviendo el uso estratégico de la videovigilancia, y fortaleciendo la confianza ciudadana mediante la colaboración interinstitucional, el respeto a los derechos humanos y la generación de entornos seguros y pacíficos para las y los oaxaqueños.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Estructura Orgánica

El Centro de Control, Comando y Comunicación para el ejercicio de sus atribuciones y el despacho de los asuntos que le competen, cuenta con la siguiente estructura orgánica operativa y funcional:

❖ **Dirección General del Centro de Control Comando y Comunicación.**

○ **Director(a) del Centro Estatal de Emergencias.**

- Coordinador(a) 9-1-1
- Coordinador(a) del Servicio de Denuncia Anónima 089
- Coordinador(a) de Monitoreo y Extracción de Video
- Encargado(a) de Centro Regional
- Supervisor(a) de Operación 9-1-1.
- Supervisor(a) de Monitoreo.
- Operador(a) Telefónico 9-1-1
- Operador(a) Telefónico 089
- Video Operador(a)
- Monitorista
- Despachador(a)
- Administrativo
- Auxiliar Administrativo



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA

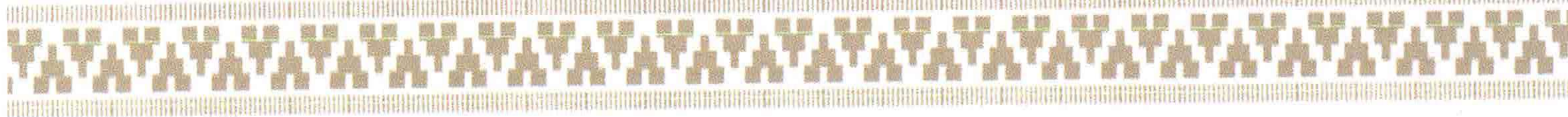


○ **Dirección de Red de Voz, Datos e Imágenes.**

- Departamento de Redes
- Departamento de Voz y datos.
- Departamento de Soporte Técnico.
- Encargado del área de Sistemas:
- Telefonía.

**Encargado del Programa Registro Público Vehicular (REPUVE)**

- **Encargado de Plataforma México y Biometrías.**
- **Encargado de la Unidad de Policía Cibernética.**
- **Encargado de Radiocomunicación y Potencia Eléctrica**
- **Encargado de Videovigilancia**



# Funciones y Responsabilidades

**La Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación contará con un Director General y tendrá las siguientes atribuciones:**

- I.- Evaluar las nuevas tecnologías, respecto a los programas, equipo especializado, telecomunicaciones, sistemas informáticos, aplicadas a las atribuciones de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados;
- II.- Proponer al Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional para su aprobación planes de inversión y mantenimiento de nuevas tecnologías de la información, equipo especializado y de telecomunicaciones;
- III.- Fungir como enlace del Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional, con Instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras relacionadas con tecnologías de información, equipo especializado y telecomunicaciones, a fin de incorporar nuevas tecnologías a la Secretaría;
- IV.- Evaluar y canalizar a las direcciones a su cargo, las solicitudes en relación al Sistema Estatal de Información, equipamiento tecnológico y capacitación de las áreas administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados y demás dependencias afines a la seguridad pública de los tres órdenes de gobierno;
- V.- Proponer al Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional para su aprobación políticas y lineamientos de los sistemas informáticos internos que sirvan en los procesos técnicos y administrativos, así como el equipamiento informático, especializado y de telecomunicaciones;
- VI.- Implementar los servicios de transmisión de voz, datos de imágenes que requieran a las áreas administrativas y los órganos administrativos desconcentrados de la Secretaría, así como, su interconexión con las Instituciones de Seguridad Pública de los tres ordenes de gobierno;

- VII.- Dirigir la aplicación de auditorías internas en el ámbito tecnológico, a las áreas administrativas de la Secretaría y órganos administrativos desconcentrados;
- VIII.- Dirigir la operación de plataformas de información integrales que coadyuven a la optimización de los procesos, recuperación de datos, respaldos y seguridad de la información;
- IX.- Supervisar la operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencias 911 y Servicios de Denuncia Anónima 089;
- X.- Promover los convenios de colaboración entre los tres órdenes de gobierno, que busquen homologar y eficientar la operación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 911 y el Servicio de Denuncia Anónima 089;
- XI.- Revisar y proponer al Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional el Procedimiento Sistemático de Operación que impulse la mejora continua en el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 911 y el Servicios de Denuncia Anónima 089
- XII.- Proponer al Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional la reestructuración organizacional y mecanismos operativos del Centro Estatal de Emergencias, con el objeto de darle una mayor funcionalidad y ampliar la participación ciudadana, y
- XIII.- Las que señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera el Subsecretario de Información y Desarrollo Institucional, en el ámbito de su competencia.



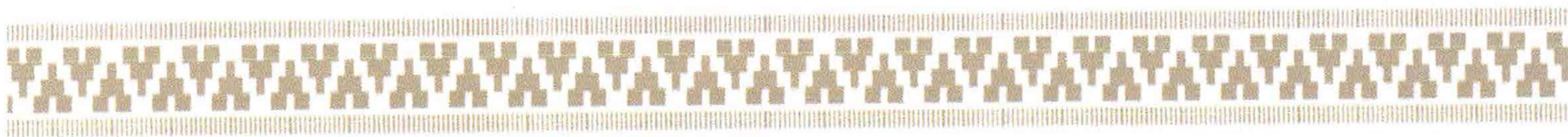
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



### **De las atribuciones del Centro Estatal de Emergencias**

- Dirigir el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.
- Vigilar la prestación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089, durante las veinticuatro horas, **todos los días del año**
- Supervisar el cumplimiento y aplicación del reglamento interno, así como, de los manuales y protocolos aplicables en el Centro Estatal de Emergencias.
- Establecer medidas que permitan la correcta operatividad del Centro Estatal de Emergencias mediante instrumentos que homologuen los criterios de atención de emergencias y denuncias.
- Diseñar programas estratégicos de operatividad del Centro Estatal de Emergencias.
- Revisar la integración estadística que requiere las instituciones de Seguridad Pública y demás dependencias de los tres órdenes de gobierno, con base en los registros de incidencias y denuncias anónimas.
- Fungir como enlace con las instituciones de Seguridad Pública y demás que intervengan para la pronta atención de las llamadas de emergencia y denuncia anónima recibidas por la ciudadanía.
- Definir e implementar programas de capacitación y atención psicológica continua para elevar la calidad en la prestación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.
- Supervisar y dar seguimiento a los convenios de colaboración suscritos entre los tres ordenes de gobierno, orientados a la homologación y optimización de la operación del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.



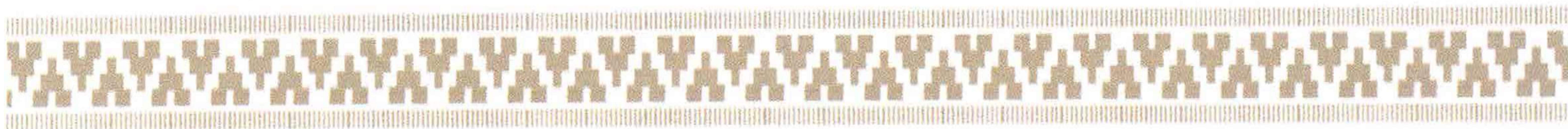


**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA

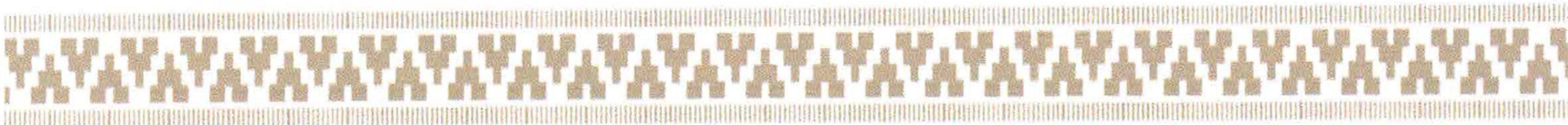


- Proponer al director general del Centro de Control Comando y Comunicación, mecanismos que permitan la recepción de solicitudes de servicios de emergencia y denuncia anónima.
- Proponer al director general del Centro de Control Comando y Comunicación, el Procedimiento Sistemático de Operación, que impulse la mejora continua en la atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima.
- Colaborar, en el ámbito de su competencia, en las campañas de difusión y promoción de los Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.
- Supervisar el resguardo y registro de las imágenes captadas por las cámaras de vigilancia.
- Instruir la elaboración y actualización de los informes de incidencias y denuncias relevantes para suministro, consulta y explotación.
- Las que señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera el Director General del Centro de Control Comando y Comunicación, en el ámbito de su competencia.



### **COORDINADOR 9-1-1**

- Administrar de manera general la operación y buen funcionamiento del CALLE, relacionado a las llamadas de auxilio de la ciudadanía.
- Establecer los procesos operativos y logísticos que garanticen el funcionamiento eficiente del CALLE, asegurando el seguimiento oportuno a las ordenes de atención dirigidas a las diversas corporaciones de seguridad.
- Vigilar el desarrollo de las actividades de los operadores.
- Revisar y analizar los reportes de eventos atendidos, elaborando reportes diarios con base en la bitácora operativa de cada turno.
- Establecer y mantener comunicación permanente con las dependencias y unidades administrativas competentes, a fin de garantizar la ejecución eficiente de las actividades y programas que requieran su participación.
- Rendir Informe al Director del Centro Estatal De emergencias) diariamente o cuando fuere requerido para ello, de las actividades desarrolladas por el área a su cargo.
- Establecer y mantener comunicación permanente con las corporaciones policiales, servicios de atención médica de urgencias, cuerpo de bomberos, unidades de protección civil y autoridades encargadas de la procuración de justicia.
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra el servicio de atención de llamadas de emergencia.
- Supervisar el cumplimiento de los estándares de desempeño en las funciones operativas del área y en su caso, implementar acciones de mejora continua.
- Organizar las áreas de recepción de llamadas, despacho de emergencias para asegurar proceso de atención de las mismas.
- Diseñar planes de trabajo para mejorar la operatividad y brindar una mejor atención a los usuarios.
- Enviar la información al CNI del SNSP, informar de manera semanal, mensual, trimestral y anual.
- Realizar estadísticas mensuales
- Las que señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera el Director del Centro Estatal de Emergencias, en el ámbito de su competencia.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## **COORDINADOR DEL SERVICIO DE DENUNCIA ANÓNIMA 089**

- Administrar la información que se genera en el Servicio de Denuncia Anónima 089.
- Supervisar y evaluar las acciones de control relativo al Servicio de Denuncia Anónima 089.
- Implementar mecanismos de coordinación Interinstitucional necesarios para la operación del servicio.
- Revisar, analizar y extraer en el sistema informático las denuncias, que de acuerdo a su competencia serán canalizadas a las Instituciones de Seguridad Pública y Procuración de Justicia u Organismos Federales u Organismos Federales, Estatales, Municipales o Públicos para su atención y/o seguimiento.
- Enviar al Centro Nacional de Información del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la información semanal, mensual, trimestral y anual de la información generada en el servicio
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra el Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.
- Diseñar planes de trabajo que incrementen la productividad del personal del Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.
- Las que señalen las demás disposiciones normativas aplicables y le confiera el Director del Centro Estatal de Emergencias, en el ámbito de su competencia.

## **COORDINADOR DE MONITOREO.**

- Dirigir y coordinar el servicio de atención de las llamadas de emergencia, a través de los diversos Puntos de Monitoreo Inteligente.
- Coordinar y vigilar la utilización de Puntos de Monitoreo Inteligente, así como de ubicación de las mismas y cualquier otro sistema o infraestructura tecnológica de apoyo.
- Con base al análisis de incidencia proponer al Director(a) ubicación de nuevos puntos de monitoreo Inteligente.
- Coordinar y supervisar los esquemas de consulta y análisis de información que se genera en la base de datos del CAD.
- Administrar y resguardar con apoyo de las áreas correspondientes, las bases de datos de video, así como información que se genere o se concentre del CAD, estableciendo los controles necesarios para su resguardo, acceso y utilización.
- Supervisar y verificar el cumplimiento de las actividades del personal a su cargo.
- Verificar que todos los incidentes sean debidamente cabalizados y atendidos.
- Apoyar al personal operativo, en eventos o incidentes relevantes que requieran de su intervención, o de la coordinación entre las diferentes Instituciones y Entidades.
- Establecer la coordinación oportuna y necesaria con el área de CCTV, en caso de presentarse una eventualidad técnica que ponga en riesgo la prestación del servicio.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el jefe inmediato.
- Dirigir y coordinar la recopilación, extracción de videos para integración de respuesta a las diferentes corporaciones y autoridades de Administración y Procuración de Justicia.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el Director, dentro del ámbito de sus competencias.



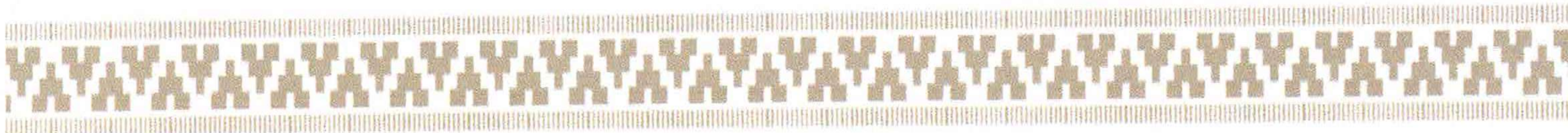
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



### **ENCARGADO DE SUBCENTRO REGIONAL.**

- Supervisar al personal de operación y despacho.
- Asignación de horarios y supervisión del personal de operación y despacho..
- Impulsar la implementación de los protocolos de atención, e instrucciones de trabajo homologados definidos por el Centro Nacional de Información.
- Proponer acciones de coordinación con las diferentes corporaciones y dependencias de la región de responsabilidad, que ayuden a la disminución de tiempos de respuesta.
- Informar al coordinador operativo sobre incidentes de prioridad alta.
- Colaborar en el ámbito de su competencia, en las campañas de difusión y promoción de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia y Servicio de Atención de Denuncia Anónima 089.
- Las que señale el Director del Centro Estatal de Emergencias.





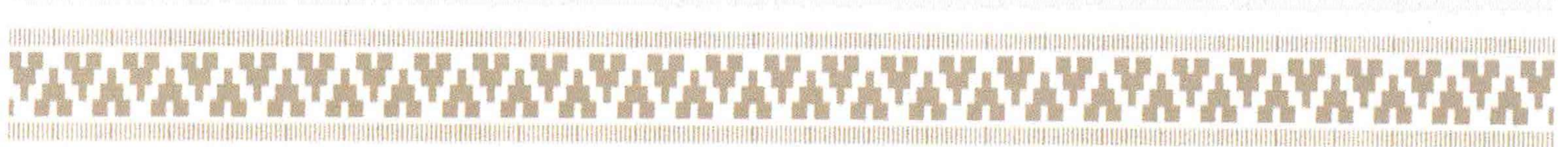
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



### **SUPERVISOR DE OPERACIÓN 9-1-1.**

- Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico.
- Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes.
- Brindar asesoría a los operadores en el transcurso de la llamada, para evitar que pierdan el control o en caso de que surjan dudas sobre cómo manejar la situación.
- Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan.
- Informar al jefe inmediato respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad.
- Coordinar la actividad general de los operadores, elaborar programas de trabajo y cubrir las incidencias de los turnos conforme a la normatividad dispuesta.
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados.
- Cerrar incidentes de alto impacto verificando que se cuente con información de todas las corporaciones involucradas.
- Elaborar protocolos para coordinar en tiempo real, la atención de eventos de alto impacto entre el CALLE y el área de operaciones. Por ejemplo, emplear la función de conferencia telefónica entre operador, despachador y usuario. Dicho protocolo permite al despachador escuchar y coordinar al mismo tiempo las unidades en campo.
- Informar al mando sobre los incidentes relevantes, para su atención y conocimiento correspondiente.
- Mantener contacto con las distintas corporaciones de los diferentes municipios y unidades médicas voluntarias, así como instancias de orden público y privado.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el Coordinador.





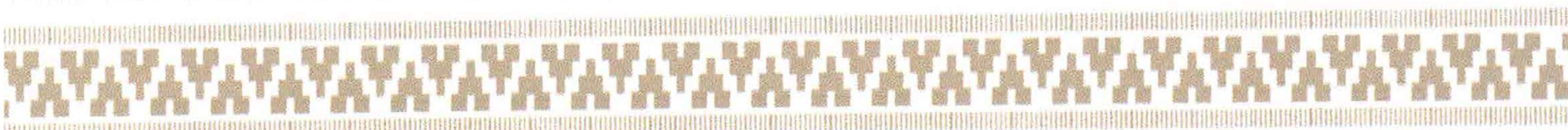
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## **SUPERVISOR DE MONITOREO**

- Supervisión del Monitoreo de cámaras de los Puntos de Monitoreo Inteligente.
- Elaboración de reportes del estado y funcionamiento de las cámaras.
- Apoyar para la realización de extracción de videos, conforme a las solicitudes emitidas por las diversas instancias de procuración de justicia.
- Dar inicio al registro de incidencias con base en el catálogo del Centro Estatal de Emergencias, asegurando su correcta tipificación.
- Retroalimentar oportunamente los incidentes con toda la información relevante observada a través de las cámaras del Centro de Atención de Despacho (CAD).
- Informar al superior jerárquico inmediato, sobre la visualización y seguimiento de las incidencias relacionadas con hechos relevantes o de alto impacto.
- Coordinar la recopilación de extracción de material videográfico para su integración en las respuestas dirigidas a las diversas corporaciones y autoridades de administración y procuración de justicia.
- Registrar en la bitácora de seguimiento cada extracción de video realizada, asegurando el control y trazabilidad del material.
- Generar líneas de acción con base en el análisis de los videos, tales como líneas de tiempo, bancos de rostros u otros productos analíticos necesarios para el fortalecimiento operativo.
- Ejecutar las demás funciones que le sean asignadas por el Coordinador, en el ámbito de su competencia





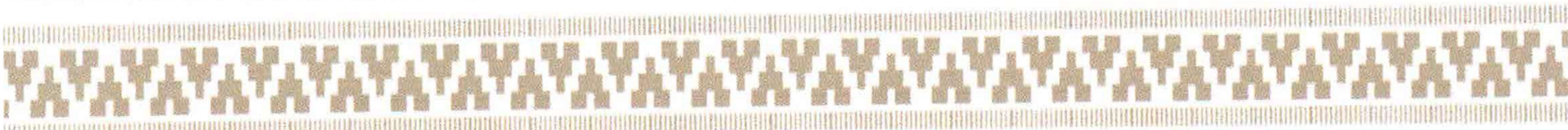
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## **OPERADOR TELEFÓNICO 9-1-1.**

- Atender las llamadas entrantes a la línea de emergencias 9-1-1 siguiendo con los protocolos establecidos en la Norma Técnica, para la recepción y atención de llamadas de emergencia.
- Registrar de forma clara, precisa y detallada los reportes derivados de las llamadas de emergencia recibidas.
- Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por la ciudadanía, conforme a las condiciones y las características del incidente.
- Analizar la información recibida para determinar el tipo de emergencia y canalizarla a la corporación de auxilio correspondiente.
- Brindar contención y asistencia emocional al usuario, cuando las condiciones de la llamada lo permitan y sea necesario.
- Informar al superior jerárquico inmediato sobre aquellas llamadas de emergencia que representen situaciones de alto riesgo o requieran una atención operativa compleja.
- Capturar y registrar en un folio único la información adicional que pueda aportar la ciudadanía en caso de llamadas repetidas sobre un mismo incidente.
- Cumplir con el reglamento interno del CALLE, C4 o su equivalente, así como con los lineamientos operativos establecidos.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



### **OPERADORES DEL SDA 089.**

- Recibir y atender las llamadas ciudadanas a través del Servicio de Denuncia Anónima 089, garantizando un trato respetuoso y profesional.
- Generar la denuncia a partir de los datos proporcionados por los usuarios, asegurando su correcta captura y clasificación
- Brindar la asesoría adecuada al usuario en relación con el delito reportado, conforme al marco jurídico aplicable.
- Informar al Coordinador sobre los delitos considerados de alto impacto , a fin de que los superiores jerárquicos determinen las acciones pertinentes.
- Canalizar a la víctima, en los casos justificados, con el personal de Seguridad Pública o Procuración de Justicia, exclusivamente cuando exista un peligro real o inminente para su integridad física, psicológica o patrimonial, manteniendo siempre la intervención de personal especializado.
- Identificar correctamente el tipo de delito reportado por el usuario, con el propósito de iniciar el proceso de denuncia correspondiente.
- Conocer y aplicar las definiciones y elementos constitutivos de los delitos establecidos en el Código Penal vigente en el estado de Oaxaca, para clasificar adecuadamente los reportes.
- Recabar la mayor cantidad de información posible, a fin de proporcionar elementos útiles a las corporaciones Federales, Estatales y Municipales en la investigación del delito y la identificación de los probables responsables.
- Salvaguardar en todo momento el anonimato del usuario, como principio fundamental del Servicio de Denuncia Anónima.
- Cumplir con el reglamento interno del CALLE, C4 o su equivalente, así como con los lineamientos operativos establecidos.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



### **VIDEO OPERADOR**

- Atender y monitorear los botones de auxilio instalados en los Puntos de Monitoreo Inteligente (PMI), asegurando su operatividad y respuesta inmediata.
- Iniciar el registro de incidentes conforme al catalogo de incidencias del Centro Estatal de Emergencias.
- Retroalimentar los incidentes con información relevante observada mediante las cámaras de video vigilancia.
- Informar al supervisor sobre la visualización y seguimiento de incidencias relacionadas con hechos relevantes o de alto impacto.
- Generar líneas de acción con base en el análisis de videograbaciones, tales como líneas de tiempo, bancos de rostros, etc.

### **EXTRACCION DE VIDEOS**

- Atender los requerimientos de autoridades de administración y procuración de justicia, mediante los documentos oficiales correspondientes.
- Utilizar software especializado para la extracción, gestión y resguardo de material videográfico.
- Realizar la rotulación y documentación adecuada de indicios, conforme a los protocolos establecidos.
- Manejar los indicios respetando estrictamente la cadena de custodia, garantizando su integridad y validez legal.
- Elaborar reportes diarios sobre el estado operativo y funcional de las cámaras de videovigilancia.
- Ejecutar las demás funciones que le sean asignadas por el supervisor, dentro del ámbito de sus competencias.
- Cumplir con el reglamento interno del CALLE, C4 o su equivalente, así como con los lineamientos operativos establecidos.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## **MONITORISTA.**

- Monitorear las cámaras de video vigilancia del CCTV del Centro Estatal de Emergencias, para garantizar la seguridad y el seguimiento adecuado de los incidentes.
- Elaborar reportes diarios sobre el estado operativo y funcionamiento de las cámaras de videovigilancia.
- Elaborar reportes digitales de los incidentes en los que interviene el área de Monitoreo:
- Generar líneas de acción con base en el análisis de videograbaciones, tales como líneas de tiempo, bancos de rostros, etc.
- Verificar el seguimiento de los incidentes reportados por la ciudadanía y el personal de campo, a través de la supervisión vía cámaras.
- Iniciar el registro de incidentes conforme al catálogo de incidencia del Centro Estatal de Emergencias.
- Retroalimentar los incidentes con información relevante observada mediante las cámaras de videovigilancia.
- Desempeñar las demás funciones que le sean asignadas por el supervisor, dentro del ámbito de sus competencias.
- Cumplir con el reglamento interno del CALLE, C4 o su equivalente, así como con los lineamientos operativos establecidos.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## **DESPACHADOR.**

- Despachar las unidades de las corporaciones de Seguridad Pública, salud, servicio y asistencia social que se involucren en la atención de la emergencia, según su área geográfica de competencia y el tipo de auxilio.
- Canalizar los incidentes que se generan en el CALLE e información necesaria, por medio de la red estatal de telecomunicaciones (radio matra).
- Registrar en el sistema CAD todos los eventos reportados, asegurando el seguimiento correspondiente a cada incidente operativo.
- Reportar al superior inmediato los incidentes relevantes y de alta prioridad.
- Transmitir a las corporaciones involucradas la información necesaria para la adecuada atención de los incidentes y emergencias reportadas.
- Informar oportunamente sobre las incidencias ocurridas durante el transcurso del turno.
- Notificar a las instituciones o corporaciones competentes para que acudan a brindar atención en el sitio de la emergencia.
- Atender los reportes de emergencia realizados por personal operativo enlazado a la red de radio institucional.
- Capturar en el sistema CAD los auxilios brindados por las unidades en campo durante sus recorridos operativos rutinarios.
- Apoyar en el seguimiento de los reportes de emergencia y auxilio, asegurando su debida atención.
- Cumplir con el reglamento interno del CALLE, C4 o su equivalente, así como con los lineamientos operativos establecidos.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



### **ADMINISTRATIVO**

- Elaborar reportes estadísticos semanales, mensuales, bimestrales, trimestrales, semestrales y anuales que son requeridos por las instituciones de seguridad pública y dependencias de los tres ordenes de gobierno (CNI, SESESP, SESNSP, INEGI, RINEGI, Unidad de Género entre otras), con el fin de proporcionar información precisa y oportuna para la evaluación y planeación de estrategia de seguridad.
- Elaborar mapas de calor sobre las incidencias delictivas en las principales zonas del estado.
- Generar Analíticos e indicadores de la atención de los servicios del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y el Centro De Atención de Denuncia Anónima 089) reportes de tiempo de llamadas de emergencia por clasificación.
- Las que señale y le confiera el director del Centro Estatal de Emergencias.

### **AUXILIARAD MINISTRATIVO**

- Recepción, registro e integración de archivos y seguimientos de documentos entrantes y salientes de la Dirección del Centro Estatal de Emergencias.
- Elaborar, realizar y actualizar documentos, reportes, oficios, circulares, memorándum, tarjetas informativas, etc.
- Proporcionar la información requerida del personal de la Dirección del Centro Estatal de Emergencias.
- Resguardar, recopilar, organizar y procesar información digital generada de la Dirección del Centro Estatal de Emergencias.
- Demás funciones que asigne su superior.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## VIDEO VIGILANCIA

**Objetivo:** Diseñar, operar y dar mantenimiento a la infraestructura tecnológica del sistema estatal de videovigilancia, integrando equipos de circuito cerrado (CCTV), enlaces de transmisión IP, sistemas de gestión de video y almacenamiento digital de alta disponibilidad, con el propósito de garantizar la adquisición, procesamiento, monitoreo y análisis de flujos videográficos en tiempo real. Fortaleciendo la detección temprana, respuesta táctica, trazabilidad de eventos y soporte probatorio para acciones de seguridad, inteligencia operativa.

- Soporte técnico al sistema de video vigilancia del estado de Oaxaca (región de Valles Centrales, Costa y Cuenca).
- Soporte técnico a sistemas de video vigilancia pertenecientes a las distintas áreas de la Secretaría de Seguridad Pública e instituciones del Gobierno del Estado.
- Instalación y configuración de cámaras de video vigilancia.
- Instalación y configuración de radioenlaces de microondas.
- Instalación y configuración de equipos activos de comunicación.
- Implementación de circuitos cerrados de televisión.
- Levantamientos técnicos para implementación de sistemas de video vigilancia.
- Estudios de viabilidad para la implementación de sistemas de video vigilancia.
- Investigación, desarrollo y elaboración de proyectos tecnológicos.
- Análisis y validación de proyectos para la implantación de sistemas de video vigilancia.
- Soporte técnico al área de monitoreo del centro estatal de emergencias.
- Instalación y configuración de centros de mando para dar cobertura a distintos eventos del ejecutivo del estado.
- Apoyo en la instalación y configuración de equipamientos albergados en módulos de atención ciudadana de la policía estatal.
- Capacitación al personal a cargo del software de visualización del sistema de video vigilancia para su correcto uso.
- Monitoreo a la infraestructura del sistema de video vigilancia.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

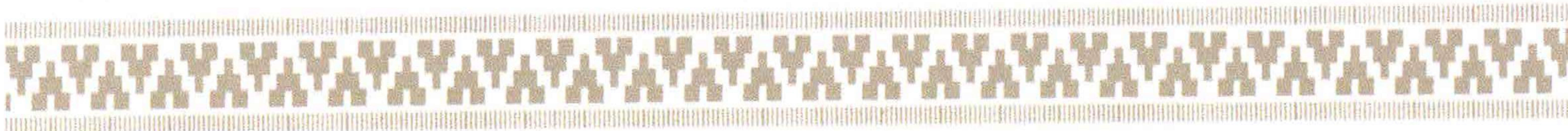
**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## REGISTRO PÚBLICO VEHICULAR

Su objetivo principal es la identificación y control vehicular en el que consten las inscripciones o altas, bajas, emplacamientos, infracciones, pérdidas, robos, recuperaciones y destrucción de los vehículos que se fabrican, ensamblan, importan o circulan en el territorio nacional, así como brindar servicios de información al público.

- Colabora en la elaboración de dictámenes técnicos proponiendo la implementación de tecnología apropiada para la operación de REPUVE.
- Optimiza los procesos administrativos y/u operativos, coordinando y revisando las actividades necesarias para desarrollar los sistemas de información adecuados que permitan mejorar el desempeño del personal.
- Diagnostica las necesidades y realiza modificaciones en las aplicaciones según los requerimientos del personal, para ayudar en el desarrollo de sus actividades.
- Elabora documentos oficiales como son oficios, expedientes técnicos de ejecución y de adquisición, acuerdos administrativos etc.
- Elabora y mantiene actualizados los expedientes técnicos de REPUVE
- Genera los proyectos necesarios para garantizar la operación y mantenimiento preventivo y correctivo a equipo de cómputo genérico y especializado que cumpla con los protocolos de identificación por radiofrecuencia (RFID) establecidos por el Sistema Nacional de Seguridad Pública para el programa REPUVE.
- Mantiene una debida interconexión entre módulos para su adecuada comunicación a las bases de datos nacionales y estatales de consulta de vehículos robados e inscripción a REPUVE.



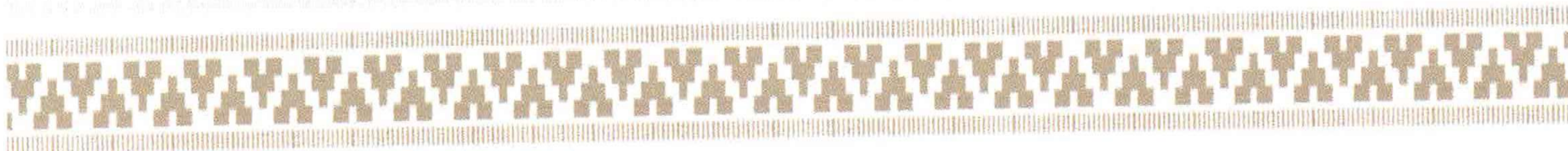


**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



- Mantiene la administración, soporte, mantenimiento y configuración de enlaces de microondas que permitan la conectividad a arcos de lectura y a los módulos de colocación de constancias de REPUVE.
- Coordina y supervisa las tareas de instalación, configuración y puesta a punto de los equipos especializados en identificación por radio frecuencia (RFID).
- Detección de fallas y resolución de problemas en la comunicación y servicios que se otorgan en REPUVE.
- Aplica las políticas, normas y procedimientos de interconexiones de los sistemas que se aplican en REPUVE, para que permanezcan alineadas a los estándares nacionales establecidos por el Sistema Nacional de Seguridad Pública para el programa REPUVE.
- Aplicar las políticas, normas y procedimientos para la entrega y liberación de los servicios que se aplican en REPUVE, alineados a los estándares nacionales definidos.
- Participa en la promoción del servicio de REPUVE ante diferentes municipios, agencias, asociaciones civiles, grupos de taxistas y diversas empresas a fin de lograr la inscripción de sus unidades. Así mismo participa en la atención, logística, traslado de los módulos, instalación y configuración de los diversos equipos de comunicación.
- Coordina y supervisa el desarrollo del software necesario para optimizar los procesos del área.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## **PLATAFORMA MÉXICO Y BIOMETRÍAS**

Es un sistema de interconexiones de voz, datos y video que proporcionen a los órganos de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno, la información precisa y constante en materia de seguridad pública, que generen inteligencia apta para el ejercicio de las atribuciones que tiene encomendadas. Garantiza el adecuado intercambio de información, así como de soluciones de tecnologías de la información que permitan la interconexión exitosa de los múltiples sistemas y bases de datos existentes en el gobierno como: Registro vehicular, Robo de vehículos Procesados y sentenciados y Registro de policías activos e inactivos. Mandamientos judiciales y ministeriales (órdenes de aprehensión pendientes)

- Gestión de cuentas de acceso a los aplicativos de plataforma México.
- Soporte técnico a equipamiento de cómputo con los aplicativos del sistema de plataforma México.
- Capacitación necesaria para la operación de los sistemas y aplicativos.

### **POLICÍA CIBERNÉTICA.**

Su objetivo principal es monitorear redes sociales y sitios web para alertar y neutralizar los ciberataques, además de impartir pláticas preventivas a Escuelas, Dependencias y Sector Privado en Temas de:

1. Ciberseguridad
2. Uso correcto de las redes sociales
3. Seguridad de la información
4. Seguridad de redes informáticas
5. Violencia digital
6. Coordina y supervisa el desarrollo del software necesario para optimizar los procesos del área.



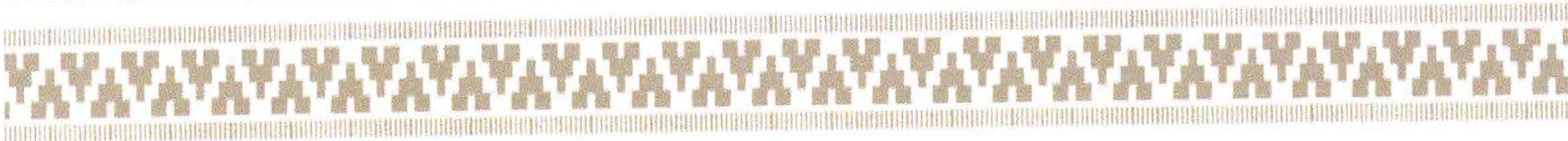
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## DIRECCIÓN DE RED DE VOZ, DATOS E IMÁGENES

- Investigar y analizar las nuevas tecnologías y sistemas que permitan el desarrollo de las atribuciones de la Secretaría.
- Desarrollar pruebas sobre las nuevas tecnologías y, en su caso, proponer aquellas que permitan el cumplimiento de las atribuciones de la Secretaría.
- Generar vínculos de colaboración con instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras relacionadas con tecnologías de información, equipo especializado y telecomunicaciones, a fin de incorporar nuevas tecnologías a la Secretaría.
- Emitir dictámenes técnicos que coadyuven a la adquisición, adopción y destino de tecnología por parte de las áreas administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados
- Inspeccionar la actualización del portal de internet de la Secretaría, en coordinación con el área de Comunicación Social.
- Dar seguimiento a la implementación de proyectos tecnológicos de las áreas administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados.
- Verificar las plataformas que sirven para operar los sistemas de información y de interconexión de base de datos de la Secretaría.
- Instrumentar los servicios de transmisión de voz, datos e imágenes que requieran para su operación las áreas administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados.
- Instrumentar la red de telecomunicaciones de la Secretaría, así como, su interconexión con las Instituciones de Seguridad Pública de los tres órdenes de gobierno.



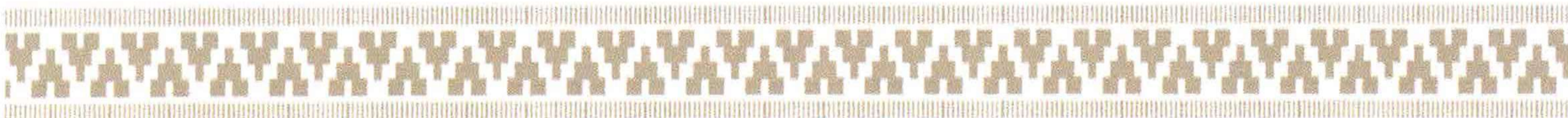


**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



- Atender solicitudes de asesoría y capacitación en el ámbito de su competencia, cuando sea requerido por las dependencias vinculadas con la seguridad pública de los tres órdenes de gobierno para la adopción, actualización de tecnologías de información, equipo especializado y telecomunicaciones.
- Efectuar auditorías internas en el ámbito tecnológico a las áreas administrativas de la Secretaría y sus órganos administrativos desconcentrados.
- Supervisar la formulación y estructuración de las bases de datos que soportan los sistemas de información de la Secretaría, así como, procesos de recuperación de datos, respaldos y seguridad de la información.
- Verificar el cumplimiento de las adquisiciones, arrendamiento de bienes informáticos, telecomunicaciones y/o equipos especializados de las áreas administrativas de la Secretaría y de sus órganos administrativos desconcentrados.
- Sugerir al superior jerárquico las políticas y procedimientos necesarios que permitan garantizar la seguridad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica a fin de salvaguardar los sistemas de comunicaciones de la Secretaría, y
- Las que le señalen las demás disposiciones normativas aplicables y fe confiera el Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación, en el ámbito de su competencia.





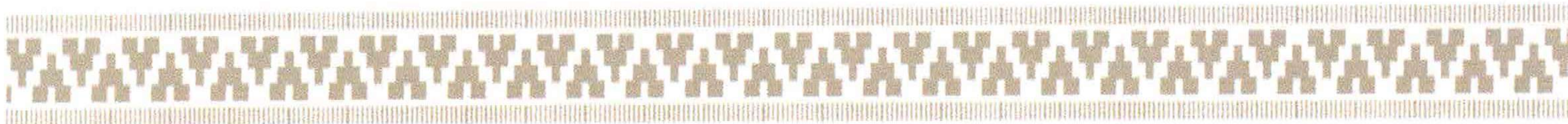
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA

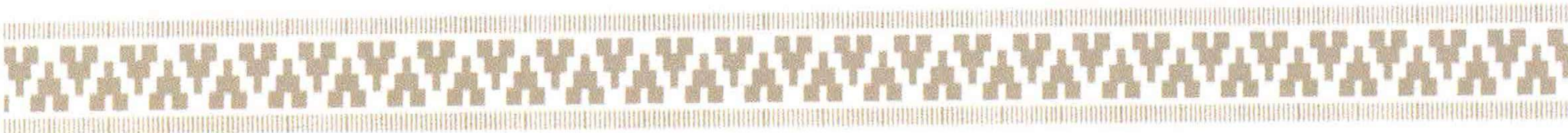


## **RED DE TRANSPORTE DE DATOS.**

- Realizar revisiones técnicas y aprobación previa de los proyectos de inversión relacionados con la red nacional de telecomunicaciones con la finalidad de la gestión de recursos.
- Elaborar programas y proyectos enfocados, con propósito de garantizar las condiciones operativas adecuadas de los equipos e infraestructura que conforman la Red de Telecomunicaciones en el ámbito estatal.
- Dirigir y supervisar la correcta ejecución de los programas y proyectos de mantenimiento, ampliación con el propósito de la mejora para las diversas plataformas tecnológicas a cargo de esta jefatura (Red de Transporte de Datos).
- Elaborar anexos técnicos y dictámenes de procedencia para proyectos con el propósito de garantizar la operación, crecimiento y desarrollo de la Red Estatal de Telecomunicaciones en las diferentes áreas que la conforman.
- Coordinar programas y operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo orientadas con el propósito del fortalecimiento y mejora de los sistemas que integran la Red Estatal de telecomunicaciones e infraestructura asociada.
- Integrar redes y sistemas de seguridad con la finalidad de la puesta en operación de centros de comando unificados en eventos especiales.
- Supervisar en la ejecución de proyectos y servicios realizados por la administración directa o por contratistas externos con el propósito de la evaluación y análisis de nuevas tecnologías, previas a su posible implementación.
- Coordinar operaciones y medidas correctivas con el propósito de actuar en casos de fallas en la Red Estatal de Telecomunicaciones.
- Definir procedimientos, reglas, políticas y estándares con el propósito de la gestión de la red estatal de telecomunicaciones



- Elaborar anexos técnicos y dictámenes de procedencia para proyectos con el propósito de garantizar la operación, crecimiento y desarrollo de la Red Estatal de Telecomunicaciones en las diferentes áreas que la conforman.
- Coordinar programas y operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo orientadas con el propósito del fortalecimiento y mejora de los sistemas que integran la Red Estatal de telecomunicaciones e infraestructura asociada.
- Integrar redes y sistemas de seguridad con la finalidad de la puesta en operación de centros de comando unificados en eventos especiales.
- Supervisar en la ejecución de proyectos y servicios realizados por la administración directa o por contratistas externos con el propósito de la evaluación y análisis de nuevas tecnologías, previas a su posible implementación.
- Coordinar operaciones y medidas correctivas con el propósito de actuar en casos de fallas en la Red Estatal de Telecomunicaciones.
- Definir procedimientos, reglas, políticas y estándares con el propósito de la gestión de la red estatal de telecomunicaciones.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## TELEFONÍA

**Objetivo:** Coordinar los servicios de telefonía IP de las diferentes áreas que integran la Secretaría de Seguridad Pública para garantizar una comunicación efectiva y eficiente que facilite las labores sustantivas de las áreas.

- Asegurar el correcto funcionamiento de la red de telefonía IP para que mantenga la más alta disponibilidad el servicio de atención de llamadas de emergencia del 9-1-1 para que proporcione servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Supervisión y seguimiento de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los sitios que conforman la red de voz de la Secretaría de Seguridad Pública.
- Supervisar los programas de trabajo, para la implementación de servicios de telefonía IP, en las diferentes áreas de la Secretaría.
- Coordinación de actividades que proveedores realizan de forma remota o en sitio de acuerdo con contratos establecidos como instalación, configuración de equipos, pruebas de funcionamiento, instalación de licencias, o soporte técnico avanzado.
- Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las adquisiciones, e implementaciones de bienes informáticos, telecomunicaciones y/o equipos especializados para la red de voz del C4.
- Planeación y elaboración de propuestas para cuando se requiere revisar el presupuesto FASP, además de elaboración de descripciones técnicas para complementar los anexos y expedientes técnicos.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## POTENCIA ELECTRICA

**Objetivo:** Apoyar, supervisar y reportar fallas en el suministro eléctrico al Administrador del área, realizar actividades relativas a la Red Estatal de Radiocomunicación, administración de proyectos e implementación de nuevas tecnologías., así como el mantenimiento preventivo y correctivo de los sitios de repetición, Subcentro y C4.

- Proporcionar energía eléctrica interrumpible y de calidad a los servicios que la Dirección General proporciona a diferentes áreas y dependencias, tales como en los 19 sitios de repetición, C2 y C4.
- Supervisión, asesoramiento y seguimiento de proyectos eléctricos-mecánicos para la Secretaría de Seguridad Pública.
- Realización de anexos técnicos de equipos y servicios eléctricos para la Red Estatal de Telecomunicaciones.
- Instalación, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de generación en emergencia, transferencias automáticas con módulos de control analógicos (con programación de tableros de transferencia eléctrica con capacidades de 10 a 500 kW.
- Mantenimiento e instalación de plantas de fuerza interrumpible (UPS) de la marca MEI del sistema Matra y otras marcas de capacidades de 10, 20 y 40 kVA.
- Instalación y mantenimiento a sistemas de tierra Faragauss y Total Ground
- Instalación, mantenimiento preventivo y correctivo a sistemas de aire acondicionado mini split de 2 a 5 toneladas de enfriamiento, ventana y fan and coil.
- Seguimiento a todos los sitios de repetición por fallas en suministro eléctrico por parte de la CFE.
- Apoyo para la construcción y puesta en operación de los sistemas de video vigilancia, remodelación del C4, construcción y habilitación de los C2's.
- Apoyo a las diversas áreas del C4 en líneas de transmisión, sistemas de puesta a tierra, estatus de repetidor y microondas en sitio.
- Mantenimiento e instalación de sistemas autónomos de energía fotovoltaica.

## **DESARROLLO TECNOLÓGICO.**

**Objetivo:** Automatizar procesos a través del análisis, desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas, así como la supervisión del uso adecuado de equipos de cómputo a través de políticas para el uso eficiente de los recursos y elementos tecnológicos, con una estrategia de acciones preventivas y correctivas encaminadas a fortalecer a la institución con base en los principios de eficiencia y profesionalismo.

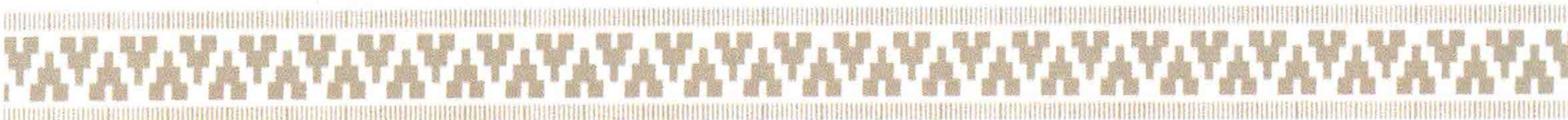
- Implementación de herramientas tecnológicas.
- Proponer y dar seguimiento a proyectos tecnológicos que beneficien al área.
- Supervisar la Implementación de políticas para el uso eficiente de los recursos.
- Realización periódica de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de computo.
- Provisión de aplicaciones que automaticen procesos.
- Coordinar el mantenimiento de las aplicaciones ya existentes.
- Gestionar el seguimiento de la resolución de errores en las aplicaciones en desarrollo.
- Coordinar la implementación de los proyectos en el entorno de producción.
- Presentar avances y dar seguimiento a solicitud de usuarios.



## RADIOCOMUNICACIÓN

**Objetivo:** Esta Red es utilizada por las dependencias a nivel Federal, Estatal y Municipal, el Estado de Oaxaca tiene una infraestructura de Radiocomunicación Digital Troncalizada y segura con tecnología TETRAPOL la cual cuenta con 21 sitios de repetición distribuidas en las 8 regiones del Estado de Oaxaca de tipo (IP y TDM).

- Supervisar el buen funcionamiento de la Red de Radiocomunicación IRIS del Estado de Oaxaca.
- Conocimiento del sistema MC9600.
- Asignación de tareas al personal de Radiocomunicación que se realizan durante el día.
- Programar y calendarizar los mantenimientos a la Red Estatal de Radiocomunicación.
- Programar y desarrollar nuevos planes de capacitación a las corporaciones de Seguridad Pública.
- Monitoreo de las corporaciones policiacas que cuentan con equipos de radiocomunicación con Tecnología Tetrapol.
- Monitoreo y diagnóstico de los sitios de repetición.
- Monitoreo de las alarmas de emergencia.
- Monitoreo de la Telemetría de la Red Estatal de Radiocomunicación.
- Realizar Informe del monitoreo de la Red Estatal de Radiocomunicación.
- Revisar e implementar nuevos sitios de repetición para ampliar la cobertura de la Red Estatal.
- Realizar cronogramas de trabajo anual para el recorrido de los sitios de repetición de la Red Estatal de radiocomunicación.
- Planeación y Proyección FASP.
- Proyección de mejoras para el área de Radiocomunicación.
- Coordinación con las diferentes áreas para valorar los mantenimientos llevar a cabo en los sitios de repetición.
- Revisión de cada una de las solicitudes emitidas por las corporaciones y/o dependencias del Gobierno del Estado.





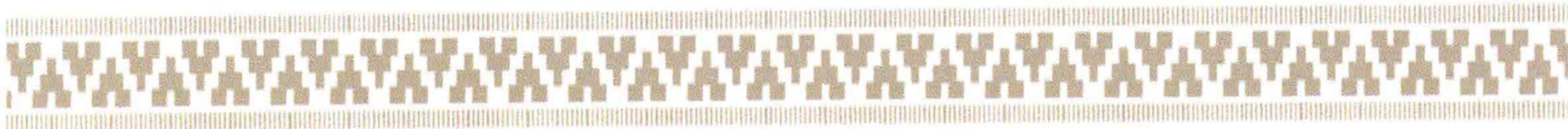
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## ÁREA DE PSICOLOGÍA

- Realiza intervención en crisis para el personal que se encuentre en situaciones críticas durante el servicio.
- Terapias psicológicas, seguimientos y/o acompañamiento cuando el empleado lo desee
- Seguimiento y/o acompañamiento cuando el empleado lo desee y atención inmediata cuando su superior a cargo lo solicite.
- Aplica entrevistas psicológicas y test para el proceso de selección de personal de nuevo ingreso.
- Recibir llamadas de transferencia canalizados por la línea de emergencia 9-1-1 para brindar apoyo psicológico u orientación en los casos que lo ameriten.
- Brinda talleres del área psicológica, con la finalidad de desarrollar habilidades que permitan un mejor manejo emocional, ante situaciones de estrés.
- Genera expedientes clínicos del personal con la finalidad de recopilar datos y poder generar una impresión diagnóstica de cada uno.
- Ser enlace para establecer contacto con instituciones u organizaciones que puedan brindar actividades recreativas.
- Reforzar el sentido de pertenencia a la Central de Mando con incentivos emocionales.
- Desarrollar políticas de inclusión familiar de los elementos de la Central de Mando.
- Brindar apoyo en la resolución de conflictos entre los elementos de la Central de Mando, cuando lo soliciten los responsables y supervisores.
- Coordinación con el área de calidad y de capacitación cuando se identifiquen conductas problemáticas en algún elemento que impida su óptimo desempeño y se requiera intervención psicológica.
- Integra los informes correspondientes de cada función descrita.





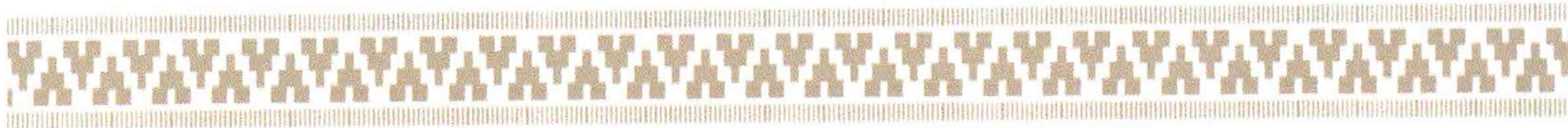
**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## ENLACE ADMINISTRATIVO

- Llevar el control de expedientes laborales del personal.
- Realizar la fatiga diaria del personal.
- Solicitar el suministro de alimentos para el personal
- Supervisar el registro de las incapacidades médicas, faltas, vacaciones, permisos y actas administrativas.
- Supervisar el registro del personal (tallas y medidas) para la entrega de uniformes
- Registro de personal que acude al Centro Estatal de Evaluación y Control de Confianza (C3).
- Realizar el Programa Anual





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Política de Medidas Disciplinarias

Con base en lo establecido en el **Título Séptimo**, denominado **Disposiciones Comunes a los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública**, **Capítulo I: de las Obligaciones y Sanciones de los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública**, de la **Ley Estatal del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca**, se señala que el **incumplimiento de los deberes** previstos en dicho ordenamiento será objeto de **medidas disciplinarias**, conforme a lo estipulado en su **Artículo 59**, el cual establece que las sanciones aplicables serán las siguientes::

- a) **Amonestación**
- b) **Suspensión**, y
- c) **Remoción**.

Estas sanciones se aplicarán de acuerdo con la gravedad de la falta, siguiendo el debido proceso y con base en los principios de legalidad, proporcionalidad y respeto a los derechos del personal, con el objetivo de preservar la disciplina, el orden y la eficiencia en el servicio.

## Conocimiento de Valores

Tanto el **Código de Ética y Conducta** están a disposición de todos los integrantes del Centro de Control Comando y Comunicación, en la biblioteca virtual de la Comisión de Acreditación para Agencias de Aplicación de la Ley CALEA o a través del siguiente enlace electrónico:

<https://www.sspo.gob.mx/wp-content/uploads/2024/03/codigo-de-conducta-SSPC.pdf>



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Políticas Internas Sobre el Uso de Teléfonos Celulares y Dispositivos Electrónicos en el C4

### 1. Objetivo

Establecer los lineamientos y restricciones para el ingreso, uso y resguardo de teléfonos celulares y demás dispositivos electrónicos personales en las instalaciones del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), con el propósito de garantizar la seguridad de la información, la confidencialidad de las operaciones y el cumplimiento normativo.

### 2. Fundamento Normativo

Estas políticas se sustentan en lo dispuesto en el Capítulo 7.5.1 del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SE-2020, relativa a la Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1, particularmente en los siguientes numerales:

- 7.5.1.3: Debe registrarse la entrada de cualquier equipo tecnológico (celulares, tabletas, computadoras portátiles), especificando sus características.
- 7.5.1.4: Posterior al registro del(los) equipo(s) tecnológico(s), deben colocarse dentro de un contenedor o espacio designado para ello, que deberá ser rigurosamente monitoreado por un guardia de seguridad. El(los) equipo(s) será(n) entregado(s) a la salida a su propietario, tras el llenado del formato de salida.

### 3. Alcance

Esta política aplica a todo el personal que labora, presta servicios o desempeña funciones dentro de las instalaciones del C4, independientemente de su modalidad de contrato o adscripción (turno rotativo, diario, comisionados, administrativos, operativos o de apoyo técnico).

## 4. Política General

### 4.1 Restricción General de Uso

El uso de teléfonos celulares y dispositivos electrónicos personales dentro de las áreas operativas del C4 está estrictamente restringido, a excepción de los siguientes casos:

- Personal que ostente el cargo de **Director General**.
- Directores o Encargados de área debidamente autorizados.
- Personal que cuente con autorización expresa y por escrito emitida por el Director General del C4.

### 4.2 Ingreso y Resguardo de Equipos

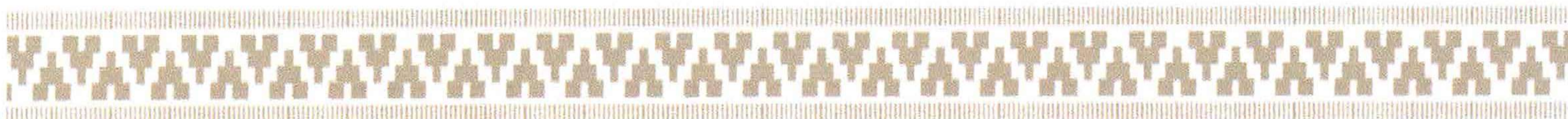
#### ■ Personal de Turno Rotativo, Diario y Comisionados

Antes de ingresar a su jornada laboral, deberán:

- Entregar su teléfono celular personal al personal de guardia asignado de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial (PABIC) en el área de resguardo.
- Apagar el equipo o colocarlo estrictamente en modo avión.
- El personal de seguridad deberá verificar que el dispositivo esté en modo apagado o avión antes de ser almacenado.

#### ■ Uso Excepcional por Emergencia Familiar

- En caso de presentarse una emergencia de carácter familiar, el empleado podrá solicitar el uso temporal de su dispositivo móvil, previa notificación y autorización de su superior inmediato.
- Al finalizar la llamada o gestión relacionada con la emergencia, el equipo deberá ser devuelto para su resguardo inmediato.



#### **4.3 Personal Comisionado con Equipo Oficial**

- Si la dependencia de origen del personal comisionado ha asignado un equipo móvil institucional, éste deberá ser utilizado únicamente para fines laborales.
- El uso del dispositivo deberá ser discrecional, dentro de los límites de su función, y estará sujeto a revisión o supervisión en cualquier momento.
- Ante una solicitud de revisión por parte del área de supervisión, el personal deberá entregar el equipo oficial sin demora.

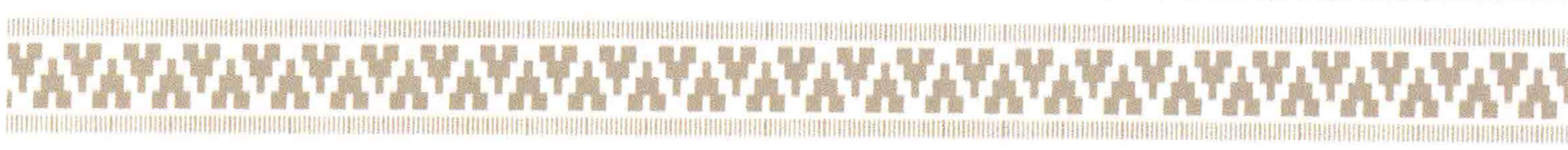
#### **5. Supervisión y Control**

- La supervisión del cumplimiento de esta política estará a cargo del personal de seguridad del C4 y del Director o Encargado de área correspondiente.
- Cualquier incumplimiento a esta política será sujeto a medidas administrativas conforme a la normativa interna aplicable.

#### **6. Disposiciones Finales**

- Las situaciones no previstas en este documento serán resueltas por la Dirección General del C4.
- El desconocimiento de esta política no exime de su cumplimiento.

Todo el personal del C4 durante el desempeño de sus funciones, tiene la responsabilidad de cumplir con los lineamientos de aseo y apariencia establecidos en el presente lineamiento.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Lineamientos de Aseo y Apariencia

---

### Lineamientos de Aseo

#### 1. Aseo personal:

- Ducha diaria.
- Higiene bucal diaria.
- Lavarse las manos con frecuencia, antes y después de ir al baño.
- Al ingresar a las instalaciones, utilizar gel antibacterial.

#### 2. Espacio de trabajo:

- Aseo, orden y distribución de las áreas de trabajo y equipo.
- Eliminar lo innecesario y clasificar lo útil.
- Acondicionar los medios para guardar y localizar el material fácilmente.
- Evitar ensuciar y limpiar enseguida.
- Crear y consolidar hábitos de trabajo encaminados a favorecer el orden y la limpieza.

### Lineamientos de Apariencia

- El uniforme o vestimenta que se usará para realizar las actividades deberá estar limpio, libre de aromas desagradables, zapatos bien lustrados, en el caso de las mujeres, portar ropa apropiada.
- Asegurarse de tener una presentación impecable, en el caso de los Hombres traer el cabello corto, barba y bigote arreglado o afeitado.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Lineamientos para el Uso de Equipo y Expectativas de Privacidad

Me doy por enterado de los lineamientos para el uso de equipo y expectativas de privacidad, respecto de archivos públicos correo y correspondencia: teléfonos y máquina de fax, cajones y propiedad (escritorios, archiveros, lockers, etc.) pertenecientes al Centro de Control, Comando y Comunicación.

**Archivos públicos:** Las políticas de privacidad para el uso de archivos públicos con propósitos personales del C4 las rige el marco jurídico y las políticas vigentes en la materia aplicable y de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca y en la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligados del Estado de Oaxaca.

**Correo y correspondencia:** Todo el personal es informado por escrito de los lineamientos de uso de correo electrónico institucional por primera vez, debiendo informar de inmediato de cualquier uso inapropiado o problemas que se pudieran generar, mismo que se enlistan a continuación:

- El correo y la correspondencia únicamente serán utilizados para asuntos de carácter laboral y de acuerdo a las funciones y atribuciones de cada empleado.
- El uso del correo y correspondencia para uso personal queda estrictamente prohibido.
- Para envío y recepción de información de asuntos laborales se utiliza únicamente el correo institucional, autorizado para este fin.
- El correo y correspondencia tiene privacidad institucional.
- El superior o superiores jerárquicos inmediatos podrán, si es requerido, revisar las cuentas de correo electrónico institucionales: lo anterior, en apego a la normatividad aplicable y vigente.

### **Teléfonos y máquinas de fax de la organización:**

- Las líneas y equipos telefónicos propiedad del C4 Oaxaca, son para uso laboral exclusivamente.



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



- No está permitido el uso de las líneas telefónicas para uso personal.
- Está estrictamente prohibido realizar o recibir llamadas personales en las líneas de emergencia 9-1-1 y denuncia anónima 089.
- Por la naturaleza de las operaciones del C4, todas las llamadas telefónicas realizadas y recibidas son grabadas y almacenadas para futuras consultas, de ser necesario.
- El personal es responsable de cuidado de los equipos y herramientas de trabajo que les sean asignados.

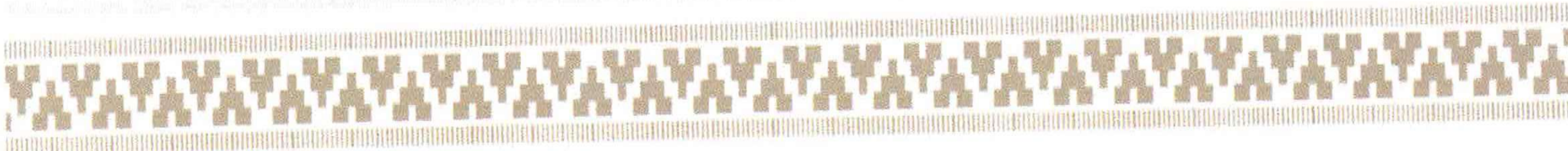
#### **Propiedad perteneciente a la organización y:**

- Toda bien perteneciente a la organización debe ser utilizado únicamente para cumplir fines laborales.
- Debe darse un uso correcto a escritorios, lockers, archiveros, equipos de proyección, o cualquier otro equipo que se utilice para el cumplimiento de los encargos y las actividades de cada usuario.
- Cada empleado del C4 cuenta con un resguardo proporcionado por el área de almacén firmado, comprometiéndose a utilizarlo de forma correcta.
- Si un empleado detecta un desperfecto en los bienes del C4 que tiene bajo su resguardo, este está obligado a reportarlo a su superior jerárquico inmediato.

En el Centro de Control, Comando y Comunicación no se utilizan máquinas de fax para las labores diarias de trabajo, toda vez que la información se digitaliza y se envía a través de correo electrónico cada vez que es requerido.

#### **Cajones:**

- Los cajones de escritorios son propiedad del C4, para uso estrictamente laboral.
- Los empleados deben mantener y conservar los cajones y cajoneras en condiciones óptimas.
- Los cajones pueden ser revisados por los encargados de área y/o superiores jerárquicos de acuerdo a sus atribuciones.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Comité de Ética y Prevención de Agravios del C4

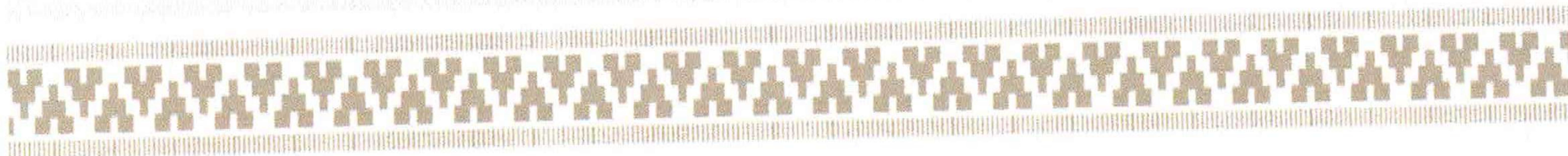
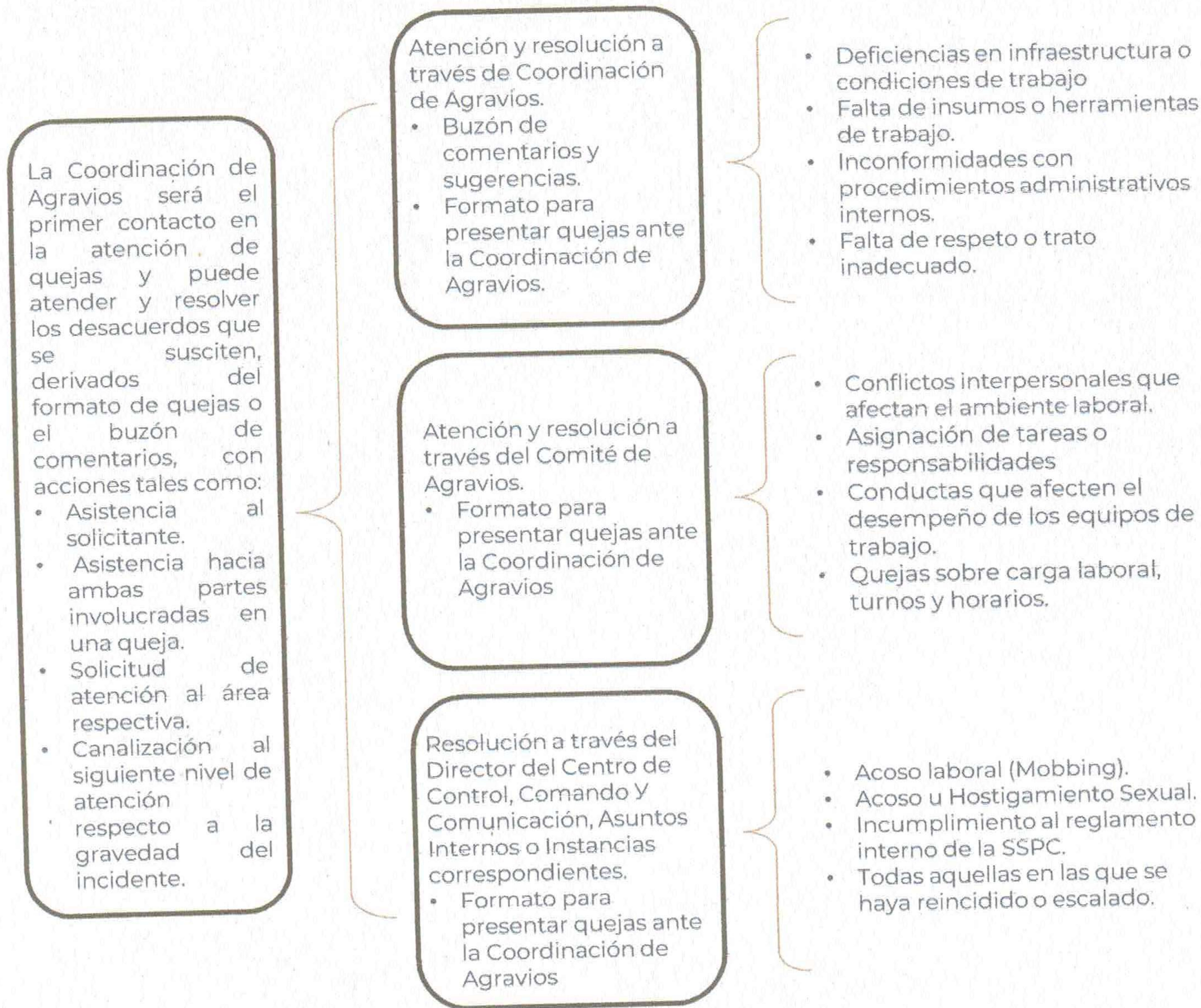
En cumplimiento de los principios de integridad, legalidad, respeto y responsabilidad institucional, y en apego a las buenas prácticas, el Centro de Control, Comando y Comunicación (C4) ha constituido el Comité de Ética y Prevención de Agravios, como un mecanismo interno para la atención y resolución de controversias entre el personal.

### Propósito del Comité

- El Comité de Ética y Prevención de Agravios tiene como objetivo principal fortalecer la conducta ética y profesional del personal adscrito al C4, así como prevenir y atender situaciones que puedan vulnerar los principios institucionales.
- Las funciones específicas del Comité son las siguientes:
- Promover y garantizar la integridad, transparencia y comportamiento ético de todo el personal que integra la Secretaría de Seguridad Pública a través del C4.
- Actuar como órgano consultivo en materia de ética, conducta profesional y solución de controversias entre servidores públicos.
- Fomentar una cultura de ética, responsabilidad y respeto dentro de la organización.
- Recibir, analizar y dar seguimiento a denuncias o reportes relacionados con agravios, conflictos éticos, actos de discriminación, hostigamiento, acoso laboral o malas prácticas institucionales.



## Comité de Ética y Prevención de Agravios desarrolla sus funciones bajo el siguiente esquema:





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## Protocolo de Atención del C4 Ante un Delito de Alto Impacto.

### 1. Objetivo

Establecer las directrices y procedimientos operativos para la activación y ejecución del protocolo de atención ante un delito de alto impacto, a fin de garantizar una respuesta inmediata, coordinada y eficaz por parte del Centro de Control, Comando y Comunicación (C4) del Estado de Oaxaca, mediante el uso estratégico de sus herramientas tecnológicas, con pleno respeto a los Derechos Humanos y la seguridad de los involucrados y la sociedad.

### 2. Alcance

Este protocolo aplica al personal operativo y técnico del C4, específicamente en el Centro Estatal de Emergencias, así como a las corporaciones de seguridad pública, videovigilancia, radiocomunicación y despacho que intervienen en la atención de incidentes de alto impacto.

### 3. Definición

Delito de alto impacto: Aquel acto delictivo que por su gravedad, violencia, repercusión social o afectación a la paz pública requiere una respuesta inmediata y coordinada entre corporaciones, así como la utilización de todos los recursos tecnológicos del C4 para la identificación, localización y posible detención de los responsables.

### 4. Criterios de Activación

La activación del protocolo podrá realizarse por alguna de las siguientes vías:



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



- A través del análisis de datos recabados por los componentes del C4: videovigilancia, radiocomunicación y/o llamadas recibidas mediante la línea de emergencia 9-1-1.
- A solicitud directa del titular de la Secretaría de Seguridad Pública o de los Subsecretarios.
- Por aviso de personal de campo de cualquier corporación que haya presenciado o tenga conocimiento directo de un delito de alto impacto.

## **5. Procedimiento General de Actuación**

### **5.1 Activación del Botón de Pánico**

Una vez confirmado el hecho de alto impacto:

- El Supervisor del 9-1-1 activará el botón de pánico desde el sistema de radio Matra.
- Las unidades de campo establecerán bases en puntos estratégicos para delimitar cinturones de seguridad en el perímetro del incidente, con el objetivo de evitar la fuga de los presuntos responsables, considerando incluso que puedan abandonar el estado.

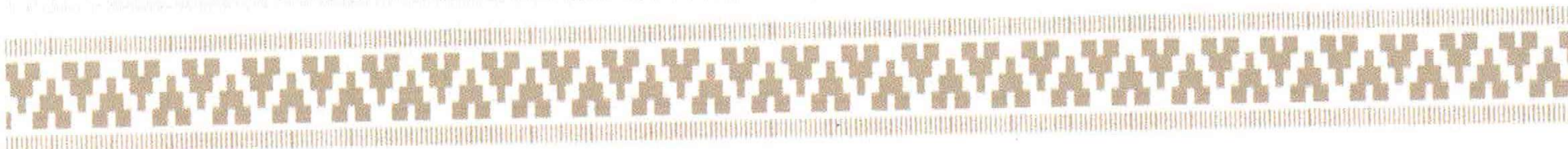
### **5.2 Coordinación Inicial**

- Se dará aviso inmediato a las agencias de investigación correspondientes, a fin de coadyuvar en las labores de investigación y detención.
- Se notificará a las unidades operativas disponibles para su despliegue inmediato.
- El protocolo permanecerá activo hasta que el Supervisor determine su desactivación, una vez que la situación se haya estabilizado.

## **6. Funciones Específicas por Área**

### **6.1 Operador Interviniente 9-1-1**

- Recabará toda la información proporcionada por el usuario o testigo del hecho.
- Ingresará los datos al sistema del 9-1-1 y notificará de inmediato al Supervisor en turno.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA

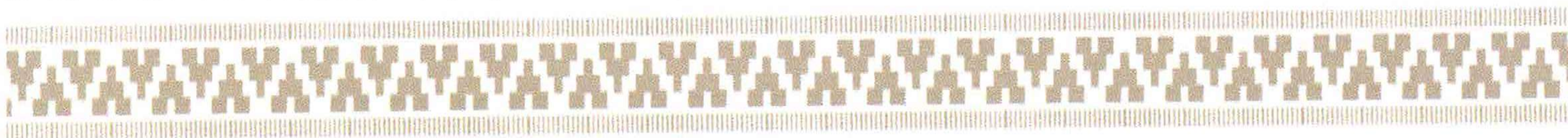


## 6.2 Supervisor del C4

- Activará el botón de pánico y transmitirá el mensaje prioritario vía radio:  
“Supervisor en turno de 9-1-1, a todas las unidades en campo: se solicita su apoyo para [descripción del hecho y ubicación].”
- Informará vía telefónica o mensaje a su superior inmediato.
- Coordinará las acciones operativas con las áreas del Centro Estatal de Emergencias.
- Subirá al sistema local de REPUVE cualquier información relacionada con placas o números de serie de unidades motrices involucradas.
- Será el responsable de desactivar la alerta cuando se determine que la situación ha sido contenida.

## 6.3 Despachadores

- Validarán la información recibida por radio sobre el incidente y notificarán al Supervisor.
- Generarán el incidente en el sistema CAD en caso el reporte se haya generado por su personal de campo e ingresarán los datos actualizados conforme se reciban la información.
- Durante la activación del protocolo, toda la transmisión de otra emergencia se despachará brevemente para mantener el canal de radio libre.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



- Coordinarán con unidades de campo según necesidades operativas y colaborarán con información para la puesta a disposición, si aplica.

#### **6.4 Videovigilancia y/o Monitoreo**

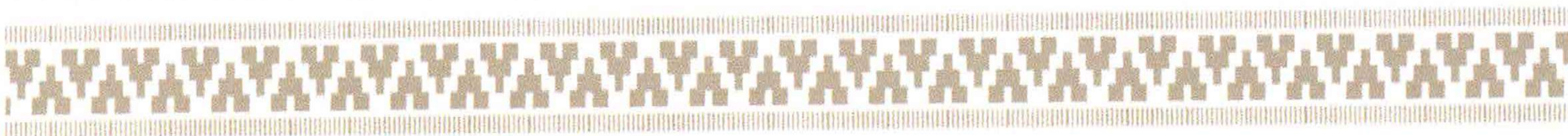
- Monitorea en tiempo real las cámaras más cercanas al lugar de los hechos.
- Recabarán y analizarán, en tiempo real o en grabación, toda la información sobre personas o vehículos involucrados.
- En caso de contar con placas, bajo instrucción del Supervisor Monitoreo, se ingresarán los datos al sistema LPR.
- Implementarán cercos virtuales conforme a las ubicaciones observadas o reportadas.
- Si alguna cámara detecta a los involucrados cerca de una unidad o puesto de control, se informará al Despacho para alertar a las unidades de campo.
- El Supervisor de Monitoreo deberá descargar y remitir las grabaciones e imágenes relevantes a su superior inmediato.

#### **7. Consideraciones Adicionales**

- La información generada durante la atención del incidente deberá ser tratada con estricta confidencialidad.
- Toda la actuación deberá registrarse de manera escrita detallada en el CAD para efectos de seguimiento, investigación y evaluación.

#### **8. Evaluación y Mejora Continua**

- Se realizarán evaluaciones periódicas del protocolo mediante análisis de casos reales.
- Las áreas responsables deberán proponer ajustes o mejoras al protocolo, con base en los resultados obtenidos y en nuevas disposiciones normativas o tecnológicas.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



## **CARTA COMPROMISO DEL USO DE TECNOLOGÍAS Y EQUIPOS DE OFICINA DE LA ORGANIZACIÓN.**

Por medio del presente me doy por enterado que todos los documentos creados en los equipos de cómputo pertenecientes al Centro de Control, Comando y comunicaciones (C4), son propiedad del Gobierno del Estado de Oaxaca, por lo que debo abstenerme de contar con información de carácter personal.

Se prohíbe a los usuarios finales llevar a cabo acciones que interfieran con el funcionamiento normal de los equipos de cómputo y comunicación.

Queda terminantemente prohibido destapar y/o desensamblar los equipos de cómputo bajo ninguna circunstancia, sólo el personal técnico autorizado de C4, estará facultado para llevar a cabo la instalación y configuración de los equipos de cómputo, incluyendo el software necesario.

La cuenta de correo electrónico institucional que me ha sido proporcionada pertenece a la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana, por lo que debe utilizarse de manera responsable y no proporcionar información confidencial a través de esa cuenta.

Las cuentas de usuario y contraseñas para el acceso a cualquier equipo, sistema de información tecnológica, etc., pertenecen a la Secretaría de seguridad y protección ciudadana. Estos datos son para uso exclusivo del usuario a quien se le asigne y son de carácter intransferible por lo que es responsabilidad del mismo el uso que se le dé.

Los teléfonos u otro equipo de oficina, son asignados al C4 y se me otorga en carácter de préstamo para la realización de las actividades laborales que me sean conferidas, los cajones de almacenamiento no deberán de mantenerse bajo llave.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



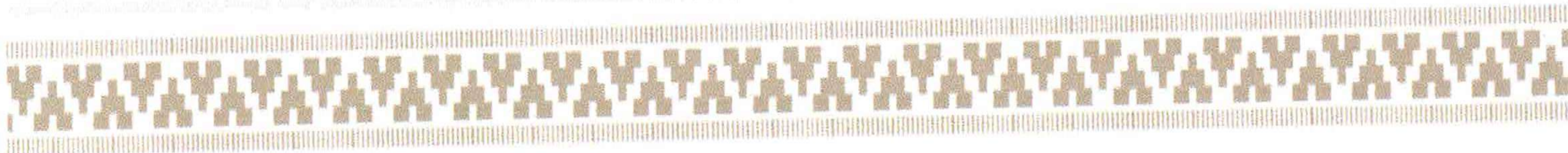
El uso de conexiones de internet (alámbrica e inalámbrica) se proporciona con fines laborales y para el uso de los usuarios, asignando perfiles de acceso acorde a la función del área o usuario final.

En caso de poner en riesgo la seguridad informática, se podrán restringir o suspender dichas conexiones. Se podrán llevar a cabo las acciones necesarias para administrar eficientemente el servicio de internet según se considere conveniente. Toda actividad en la red interna e internet, es monitoreada mediante el uso de dispositivos de seguridad especializado.

Asimismo, se hace de mi conocimiento que el equipo de cómputo y de oficina me puede ser requerido en cualquier momento únicamente solicitándolo por escrito con 24 horas de anticipación para ser destinados a otras funciones y/o personal.

Será responsabilidad del personal a quien se haya asignado el equipo, de mantenerlo limpio y abstenerse de causar algún daño o cualquiera que pueda llegar a interferir con su operación normal.

Por lo que una vez leídos y por enterado de los términos de la presente carta compromiso, se firma de conformidad en las instalaciones del Centro de Control, Comando y Comunicación.





**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**SEGURIDAD**  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y  
PROTECCIÓN CIUDADANA



---

LIC. JAIME GONZALEZ ESTUDILLO.  
DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO DE CONTROL,  
COMANDO Y COMUNICACIÓN.  
AUTORIZÓ



**OAXACA**  
GOBIERNO DEL ESTADO

**UN PUEBLO TRANSFORMANDO  
SU HISTORIA**

