



Manual Específico de Organización.

**Dirección General del Centro de Control, Comando, Comunicación y
Cómputo.**

Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur

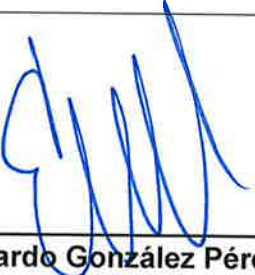
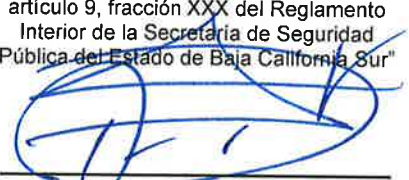
La Paz, Baja California Sur, junio de 2026.



Manual Específico de Organización.

**Dirección General del Centro de Control, Comando, Comunicación y
Cómputo.**

Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur

Elaboró:	Presentó:	Aprobó:
 Eduardo González Pérez. Jurídico del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo.	 Bruno Khmer Cantarell Maytorena. Director General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo	"Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo 9, fracción XXX del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur"  Luis Alfredo Cancino Vicente. Secretario de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur.



Contenido	Página
a) Introducción.....	4
b) Marco Jurídico-Administrativo.....	5
c) Atribuciones.....	6
d) Estructura Orgánica.....	8
e) Organigrama.....	11
f) Objetivo.....	12
g) Funciones.....	13
h) Bibliografía.....	80



a) Introducción.

El presente manual de organización de la Dirección General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, como unidad administrativa de la Secretaría de Seguridad Pública, es de observancia general, como instrumento de información y de consulta. Es un medio a través del cual permite familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones.

El Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo está orientado a la realización de actividades y acciones en conjunto con las corporaciones policiales establecidas en el Estado; así como con las organizaciones asistenciales y de protección civil, apoyándose para ello en sistemas informáticos, de radiocomunicaciones y telecomunicaciones disponibles.



b) Marco Jurídico-Administrativo.

➤ **Constituciones.**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Última reforma publicada D.O.F. 10/abr/2026).
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur (Última reforma publicada B.O.G.E. 17/sep/2025).

➤ **Leyes.**

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (publicada D.O.F. 16/jul/2025)
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur (Última reforma publicada B.O.G.E. 21/nov/2025)
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado y Municipios de Baja California Sur (Última reforma publicada B.O.G.E. 13/feb/2026).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y los Municipios de Baja California Sur (Última reforma publicada B.O.G.E. No. 22 Ext 22/Jun/2017).
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública (Última reforma publicada B.O.G.E. 14/ago/2024).
- Ley de Transparencia del Estado de Baja California Sur (última reforma publicada B.O.G.E. 21/nov/2025).

➤ **Decreto**

- Se crea la Dirección General de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo en el Estado de Baja California Sur (B.O.G.E. No. 26, 20/Jun/2018)

➤ **Acuerdos**

- Acuerdo **10/XXXVII/14**, publicación DOF: 13/01/2015.
- Acuerdos **12/XXXVIII/15** y **15/XXXVIII/15**, publicación DOF: 05/10/2015.
- Acuerdo **06/XXXIX/15**, publicación DOF: 08/01/2016.
- Acuerdo **12/XXXVIII/15** Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia e integración de Base Nacional.
- Acuerdo **15/XXXVIII/15** Proyecto de reforma legislativa para establecer el Sistema Nacional de **Llamadas** de Emergencias.



- Acuerdo **03/XL/16**, publicación DOF: 09/09/2016.
- Acuerdo **09/XLI/16**, publicación DOF: 04/01/2017.
- Acuerdo **06/XLIII/17** publicación DOF: 06/02/2018.

➤ **Reglamentos**

- Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur. (B.O.G.E. No. 50 31/Agos/2023).

c) Atribuciones.

Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur.

Artículo 30.- La Dirección General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo será responsable de dirigir, ejecutar, coordinar y supervisar las operaciones de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo del Estado; al igual que los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y del Sistema de Denuncia Anónima 0-89.

Los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo estarán orientados a la realización de actividades y acciones en conjunto con las distintas corporaciones policiales establecidas en el Estado; así como con las organizaciones asistenciales y de protección civil, apoyándose para ello en sistemas informáticos, de radiocomunicación y de telecomunicaciones disponibles.

Artículo 31.- Al frente de la Dirección General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, habrá un Titular, a quien le corresponde:

- Establecer contacto con los titulares de las corporaciones que tienen presencia en el CALLE;
- Aplicar y supervisar la Norma Técnica para la Estandarización de los servicios de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 9-1-1;
- Coordinar las operaciones entre las corporaciones de seguridad pública de los tres órdenes de gobierno, a través de la Red Estatal de Comunicaciones, manteniendo informado al Secretario de las acciones que se realicen;
- Monitorear el mantenimiento y el óptimo funcionamiento de la Red Estatal de Comunicaciones (voz, datos y radiocomunicación), así como vincularla con



la Red Nacional de Telecomunicaciones, manteniendo informado al secretario de las eventualidades;

- Proponer al Secretario, las tareas de coordinación y planeación para el crecimiento y mejora del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y del Sistema de Denuncia Anónima 0-89, de la infraestructura de las redes estatales de radiocomunicaciones y las redes locales de cómputo de Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Coordinar y supervisar los trabajos de la integración y manejo de las diferentes bases de datos que permitan la operación del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Sistema de Denuncia Anónima 0-89;
- Dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño de los servidores públicos que se encuentren prestando sus servicios en las unidades administrativas de la estructura orgánica del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Proponer los manuales correspondientes para el cumplimiento del marco jurídico del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Supervisar que los servidores públicos adscritos a los centros realicen los procedimientos y brinden los servicios alineados al marco jurídico;
- Optimizar la aplicación de los recursos financieros, humanos y materiales en las instalaciones de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Proponer al Secretario de Seguridad Pública la celebración o actualización de convenios de colaboración relativas a los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Sistema de Denuncia Anónima 0-89, así como verificar el cumplimiento de los ya celebrados;
- Previo acuerdo con el Secretario realizar cambios de adscripción del personal a su cargo, con base a las necesidades propias del servicio;
- Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables y las encomendadas por el Secretario.



d) Estructura Orgánica.

1.1 Dirección General.

- 1.1.1 Auxiliar de Dirección.
- 1.1.2 Coordinador Administrativo.
- 1.1.3 Coordinador de base de datos.
- 1.1.4 Coordinador de áreas operativas.
- 1.1.5 Coordinador de soporte técnico.
- 1.1.6 Jefe del departamento Jurídico.
- 1.1.6.1 Auxiliar jurídico.
- 1.1.7 Jefe de departamento de capacitación y acreditación.
- 1.1.7.1 Auxiliar de capacitación.
- 1.1.8 Jefe de departamento S.N.D.A. 0-89.
- 1.1.8.1 Supervisor 0-89.
- 1.1.8.1.1 Operador 0-89.

1.2 Dirección La Paz Zona Centro.

- 1.2.1 Auxiliar de dirección.
- 1.2.2 Jefe de departamento Administrativo.
- 1.2.2.1 Auxiliar de administración.
- 1.2.2.2 Intendente.
- 1.2.2.3 Vigilante.
- 1.2.3 Jefe de departamento de base de datos.
- 1.2.3.1 Técnico de estadísticas.
- 1.2.4 Jefe de departamento de Control y Calidad.
- 1.2.4.1 Evaluador de información.
- 1.2.5 Jefe de departamento de área Operativa 9-1-1.
- 1.2.5.1 Supervisor 9-1-1.
- 1.2.5.1.1 Operador Telefónico 9-1-1.
- 1.2.5.2 Supervisor de Despacho de radio 9-1-1.
- 1.2.5.2.1 Despachador de radio 9-1-1.
- 1.2.5.3 Supervisor de videovigilancia.
- 1.2.5.3.1 Operador de videovigilancia.
- 1.2.5.4 Área de psicología.
- 1.2.6 Jefe del departamento de soporte técnico.
- 1.2.5.1 Técnico en redes y telefonía.
- 1.2.5.2 Técnico de radiocomunicación.
- 1.2.5.3 Técnico de soporte informático.
- 1.2.5.4 Técnico plataforma México.



- 1.3 Dirección Los Cabos Zona Sur;**
 - 1.3.1 Auxiliar de dirección.
 - 1.3.2 Jefe de departamento Administrativo.
 - 1.3.2.1 Auxiliar de administración.
 - 1.3.2.2 Intendente.
 - 1.3.2.3 Vigilante.
 - 1.3.3 Jefe de departamento de base de datos.
 - 1.3.3.1 Técnico de estadísticas.
 - 1.3.4 Jefe de departamento de Control y Calidad.
 - 1.3.4.1 Evaluador de información.
 - 1.3.5 Jefe de departamento de área Operativa 9-1-1.
 - 1.3.5.1 Supervisor 9-1-1.
 - 1.3.5.1.1 Operador Telefónico 9-1-1.
 - 1.3.5.2 Supervisor de Despacho de radio 9-1-1.
 - 1.3.5.2.1 Despachador de radio 9-1-1.
 - 1.3.5.3 Supervisor de videovigilancia.
 - 1.3.5.3.1 Operador de videovigilancia.
 - 1.3.5.4 Área de psicología.
 - 1.3.6 Jefe del departamento de soporte técnico.
 - 1.3.5.1 Técnico en redes y telefonía.
 - 1.3.5.2 Técnico de radiocomunicación.
 - 1.3.5.3 Técnico de soporte informático.
 - 1.3.5.4 Técnico plataforma México.

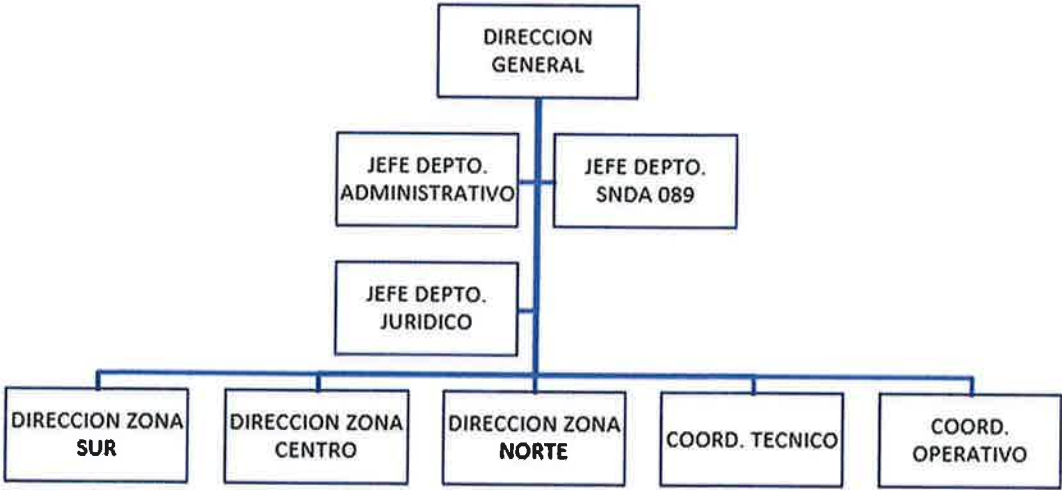
- 1.4 Dirección Comondú Zona Norte;**
 - 1.4.1 Auxiliar de dirección.
 - 1.4.2 Jefe de departamento Administrativo.
 - 1.4.2.1 Auxiliar de administración.
 - 1.4.2.2 Intendente.
 - 1.4.2.3 Vigilante.
 - 1.4.3 Jefe de departamento de base de datos.
 - 1.4.3.1 Técnico de estadísticas.
 - 1.4.4 Jefe de departamento de Control y Calidad.
 - 1.4.4.1 Evaluador de información.
 - 1.4.5 Jefe de departamento de área Operativa 9-1-1.
 - 1.4.5.1 Supervisor 9-1-1.
 - 1.4.5.1.1 Operador Telefónico 9-1-1.
 - 1.4.5.2 Supervisor de Despacho de radio 9-1-1.
 - 1.4.5.2.1 Despachador de radio 9-1-1.
 - 1.4.5.3 Supervisor de videovigilancia.
 - 1.4.5.3.1 Operador de videovigilancia.
 - 1.4.5.4 Área de psicología.
 - 1.4.6 Jefe del departamento de soporte técnico.
 - 1.4.5.1 Técnico en redes y telefonía.



- 1.4.5.2 Técnico de radiocomunicación.
- 1.4.5.3 Técnico de soporte informático.
- 1.4.5.4 Técnico plataforma México.



e) Organigrama.





f) Objetivo.

Planear, consolidar, administrar, operar y coordinar las actividades del Centro de control, Comando, Comunicación y Cómputo en el Estado, buscando brindar un mejor servicio de atención a las Llamadas de Emergencias y Denuncia Anónima de la ciudadanía. integrando y analizando la información de videovigilancia, bases de datos, equipo de telecomunicación o geolocalización, para la efectiva toma de decisiones de las instancias competentes en materia de seguridad pública, protección civil, urgencias médicas, vialidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres; así como impulsar y promover la denuncia ciudadana con el fin de focalizar y disminuir las zonas de alta incidencia delictiva.



g) Funciones.

1.1 Dirección General.

- Establecer contacto con las diferentes Instituciones de los tres órdenes de gobierno, para tratar los asuntos relacionados con las funciones del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Coordinar el intercambio de información recibida en el CALLE, con las Instituciones de los tres órdenes de gobierno, relacionadas en la atención de emergencias, a través de la Red Estatal de Comunicaciones, manteniendo informado al Secretario de las acciones que se realicen;
- Proponer al Secretario, proyectos de mejora del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1, Sistema Nacional de Denuncia Anónima 0-89, de la infraestructura de las redes estatales de radiocomunicaciones y las redes de voz y datos que se integran a través del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Supervisar los trabajos de la integración y manejo de las diferentes bases de datos que permitan la operación del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Sistema Nacional de Denuncia Anónima 0-89;
- Dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal adscrito al Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, conforme al marco jurídico establecido;
- Asegurar el ejercicio óptimo de los recursos Financieros, Humanos y Materiales del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Proponer al Secretario de Seguridad Pública la celebración o actualización de convenios de colaboración relativos a los Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y Sistema Nacional de Denuncia Anónima 0-89, así como verificar el cumplimiento de los ya celebrados;
- Realizar previo acuerdo con el Secretario, los cambios de adscripción del personal del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, con base a las necesidades propias del servicio;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia, y;



- Las demás que señalen los ordenamientos aplicables y las encomendadas por el secretario.

1.1.1 Auxiliar de Dirección.

- Apoyar al Director en los asuntos que se requieran para el buen funcionamiento del área.
- Brindar atención a las personas que se dirijan a la Dirección.
- Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que encomiende el director.
- Programar, registrar y actualizar agenda del Director.
- Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- Comunicar a la Dirección General de todo aquellos relevante que requiera de atención especial por su importancia.
- Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.2 Coordinador Administrativo.

- Gestionar la integración de los presupuestos y proyectos de inversión anual, de conformidad con los lineamientos establecidos por la Dirección General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo.
- Elaborar, planear y proponer a la Dirección General, las estrategias necesarias para optimizar el uso y suministro de los recursos financieros, materiales, humanos y de servicios para la Dirección General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo.
- la ejecución de procedimientos administrativos derivados del incumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;



- Controlar las acciones de registro y resguardo de inventario de bienes muebles e inmuebles del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Realizar las gestiones necesarias para dar de baja del inventario los bienes en desuso a cargos de este Centro, con el fin retenerlos el menor tiempo posible dentro de las instalaciones.
- Supervisar el cumplimiento de los bienes y servicios contratados para el Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo.
- Revisar, elaborar y gestionar los trámites de pago correspondientes a los servicios y bienes del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo.
- Elaborar, calcular y gestionar los viáticos del personal del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo.
- Coordinar las actividades relacionadas con el departamento Administrativo;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.3 Coordinador de Base de Datos.

- Administrar los sistemas manejadores de base de datos;
- Monitorear continuamente el rendimiento del sistema y estar preparado para efectuar ajustes;
- Diseñar planes de contingencia;
- Desarrollar una estrategia efectiva de respaldos y recuperación de datos para mantener la estabilidad de toda la información guardada;
- Administrar la seguridad del sistema. Establecer los parámetros de accesibilidad, privilegios de usuarios, protección de los datos, administración de espacios de disco (cuotas), auditorías y una revisión periódica para detectar probables problemas de seguridad;
- Documentar y mantener un registro de mantenimientos y actualizaciones de hardware y software, cambios en las aplicaciones y, en general, todos



aquellos eventos relacionados con cambios en el entorno de utilización de una base de datos.

1.1.4 Coordinador de Áreas Operativas.

- Coordinar y administrar de manera general la operación y buen funcionamiento de los CALLE relacionado a las llamadas de auxilio de la ciudadanía;
- Mantener coordinación con las dependencias y unidades administrativas que corresponden para la ejecución de las actividades y programas que permitan mejorar el funcionamiento de los CALLE;
- Definir los procesos y logística referentes al buen funcionamiento de los CALLE, dando seguimiento a las órdenes de atención, políticas y protocolos giradas por la Dirección General;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra su área;
- Rendir informes de las actividades desarrolladas por los CALLE a la Dirección General cuando fuere requerido para ello;
- Supervisar el cumplimiento de las funciones operativas con base a los estándares de desempeño y calidad establecidos, proponiendo las mejoras que considere necesarias.
- Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de atención especial por su importancia;
- Establecer la comunicación con las entidades certificadoras, así como asesores y demás contactos que se requieran para el cumplimiento de objetivos;
- Realizar el diagnóstico acorde a los estándares que establezca cada organización acreditadora, así como sus procesos;
- Coordinar las tareas de acreditación y/o certificación para asegurar un flujo de trabajo eficiente;



- Informar sobre los avances de los procesos de acreditación y/o certificación que se estén realizando, al Director General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Identificar, desarrollar y proponer nuevos programas, sistemas y procedimientos, que procuren una mejora en el Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, que permitan alcanzar los estándares de acreditación y/o certificación que se proyecten;
- Analizar el impacto de las políticas en transición o los cambios de proceso en el Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, proponiendo los cambios que considere necesarios con la finalidad de alcanzar las metas de acreditación y/o certificación;
- Generar la planeación correspondiente y rutas de trabajo que permitan implementar el programa de acreditación que le sea encomendado;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.5 Coordinador de Soporte Técnico.

- Responsable de la realización de los presupuestos anuales y proyectos de inversión anual que se presentan al Sistema Nacional de Seguridad Pública referentes al Subprograma "Red Nacional de Radiocomunicación del Estado de B.C.S.".
- Coordinar, supervisar y Administrar la Red Estatal de Radiocomunicación "MATRA", Reparación, instalación y activación de terminales radio a nivel estatal. Encargado de la infraestructura de los sitios de repetición casetas de todo el estado y la puesta en servicio de nuevos sitios de repetición, pólizas, servicios;
- Realizar presupuestos y proyectos de inversión anuales referentes al programa "Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas";
- Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura auxiliar de radiocomunicación (plantas de emergencia, sistemas de tierra física, balizamientos, casetas de repetición y sistemas inherentes) e informar a sus superiores de las acciones preventivas y/o correctivas necesarias;



- Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- Proveer el servicio de Radiocomunicación a todos los usuarios de la Red de Radio a los tres órdenes de gobierno;
- Cumplir con el plan nacional de numeración que permita continuar con la utilización ordenada de los recursos de Radiocomunicación;
- Configurar, habilitar, suprimir o modificar el acceso a los recursos de las Red Estatal de los equipos terminales de Radiocomunicación, de acuerdo al plan de numeración vigente;
- Coordinar, supervisar y Administrar la Red Estatal de Radiocomunicación a nivel Estatal;
- Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos; así como la homologación de los mismos en los CALLE del estado;
- Establecer y asegurar el resguardo de la información con copias de seguridad a través planes de contingencia para salvaguardar la información crítica contenida en las bases de datos;
- Facilitar la información sobre incidencia que obre en las bases de datos de los CALLE con las del Centro Nacional de Información, observando los términos de las disposiciones normativas;
- Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias instalado en los CALLE del Estado, así como de las interfaces relacionadas;
- Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.6 Jefe de departamento Jurídico.

- Coordinar la participación con las unidades administrativas del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, para la formulación de convenios, contratos e instrumentos jurídicos;



- Coordinar la representación legal del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo con la Dirección Jurídica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, cuando sea parte o tenga interés jurídico ante las autoridades judiciales y administrativas, a fin de prestar atención en todos los ámbitos en los que se requiera;
- Asesorar a las unidades administrativas y operativas del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo con el fin de que sus actos se apeguen a la normatividad;
- Comunicar a la Dirección General, las reformas a las disposiciones jurídicas que le sean aplicables en el ámbito de su competencia, así como la normatividad jurídico-administrativa que se emita en el ámbito local para su aplicación y observancia;
- Coordinar y Gestionar la atención de las solicitudes de información pública con el apoyo de las áreas sustantivas, a fin de garantizar su cumplimiento de las disposiciones;
- Coordinar los proyectos de manuales, circulares, lineamientos y normatividad del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, que sea necesaria para el adecuado funcionamiento;
- Coordinar con las unidades administrativas y acordar con el Director General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, la formulación de convenios, contratos e instrumentos jurídicos;
- Vigilar y actualizar las normas, políticas y reglas aplicables a los Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Acordar con el Director General la formulación de proyectos de contratos, convenios y de más instrumentos jurídicos necesarios para la adecuada operación;
- Coordinar las actividades relacionadas con el departamento jurídico, y;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.6.1 Auxiliar Jurídico.

- Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos del Departamento Jurídico.



- Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos jurídicos de los C4 en el estado.
- Integrar los expedientes jurídicos, convenios, contratos y documentos donde tenga competencia el C4.
- Mantener actualizado los formatos y sistemas establecidos de toda la información generada y relacionada con los procesos.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.7 Jefe departamento de capacitación y Acreditación.

- Establecer la comunicación con las entidades certificadoras, así como asesores y demás contactos que se requieran para el cumplimiento de objetivos.
- Mantener contacto directo con el encargado del proyecto en la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.
- Asignar actividades y establecer las prioridades de trabajo, coordinando las áreas de acreditación para asegurar un flujo de trabajo eficiente.
- Realizar el diagnóstico acorde a los estándares que establezca cada organización acreditadora, así como sus procesos.
- Agendar reuniones con el Director General, de forma regular, así como con el personal encargado de cada área y aquellos que sean necesarios para identificar las necesidades y clasificarlas por prioridad.
- Informar sobre los avances de los procesos de acreditación que se estén realizando al Director General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- Identificar, desarrollar y proponer nuevos programas, sistemas y procedimientos que procuren una mejora en el Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo que permitan alcanzar los estándares de acreditación que se proyecten;
- Proponer la adquisición de equipos específicos o con características tecnológicas que permitan alcanzar el objetivo de la acreditación;



- Evaluar el impacto de las políticas de transición o los cambios de proceso en el Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo.
- Informar y capacitar al personal del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo con relación a los programas de acreditación a los que se someta el mismo;
- Proponer al Director General grupos de trabajo de acreditación que permitan alcanzar los objetivos de la acreditación a la que se someta la institución;
- Dirigir y coordinar los grupos de trabajo de acreditación que sean autorizados previamente bajo un esquema de planeación estratégica;
- Generar la planeación correspondiente y rutas de trabajo que permitan implementar el programa de acreditación que le sea encomendado;
- Generar las recomendaciones necesarias al Director General con la finalidad de alcanzar las metas de acreditación a la que se encuentre en proceso la institución;
- Generar los instrumentos, documentos, formatos y demás acciones necesarias que los mismos programas de acreditación le establezcan considerando siempre adecuarlas a la situación real que tenga la estructura organizacional en ese momento;
- Generar y administrar un archivo respecto a las acreditaciones que se realicen;
- Integrar los expedientes de la Organización Acreditadora con la que se esté trabajando en ese momento;
- Mantener los sistemas de acreditación actualizados de acuerdo a los lineamientos de la entidad certificadora y leyes vigentes;
- Las demás que en el ámbito de su competencia le confiera el Director General, la Ley Estatal y las demás disposiciones aplicables;

1.1.7.1 Auxiliar de capacitación.

- Auxiliar en la realización del diagnóstico acorde a los estándares que establezca cada organización acreditadora, así como sus procesos;



- Programar, registrar y actualizar la agenda del Área de Acreditación;
- Informar sobre los avances de los procesos de acreditación que se estén realizando;
- Auxiliar en la identificación, desarrollo de nuevos programas, sistemas y procedimientos que procuren una mejora en el Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, que permita alcanzar los estándares de acreditaciones que se proyecten;
- Informar las necesidades en cuanto a equipo y material de oficina;
- Apoyar y asesorar sobre los estándares de acreditación;
- Generar, integrar y administrar los expedientes respecto a las acreditaciones que se realicen;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

1.1.8 Jefe de departamento S.N.D.A. 0-89.

- Coordinar y canalizar las denuncias recibidas a través del Sistema Nacional de Denuncia Anónima 0-89, a la autoridad correspondiente para su investigación;
- Realizar informe mensual a la Dirección, sobre la cantidad y modalidad de denuncias recibidas Servicio de Denuncia Anónima 0-89;
- Informar a la dirección general las denuncias anónimas de prioridad de manera inmediata;
- Proponer a la Dirección sobre cambios, modificaciones a los planes de trabajo del Servicio de Denuncia Anónima 0-89;
- Verificar que se cumpla la normatividad implementada en la recepción de llamadas Anónimas y que éstas sean canalizadas de inmediato a las instituciones que corresponda atenderlas;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra su área;
- Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de atención especial por su importancia;



- Coordinar y supervisar las actividades relacionadas al área de Denuncia Anónima 0-89;
- Validar las denuncias capturadas en el portal de plataforma México;
- Deberá ser el canal de enlace entre SNDA 0-89 y las distintas instituciones de seguridad;
- Realizar el seguimiento a las denuncias que la ciudadanía interpone y que son canalizadas para su investigación;
- Informar a los titulares de las instituciones sobre la estadística mensual de denuncias ingresadas al SNDA 0-89; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.8.1 Supervisor 0-89.

- Vigilar que las llamadas recibidas a través de la línea 0-89 sean canalizadas correcta y oportunamente;
- Verificar que el operador brinde a la ciudadanía una atención adecuada al registrar los datos indispensables para el registro de las denuncias anónimas;
- Informar al Coordinador de los reportes recibidos a la línea del Servicio de Denuncia Anónima en tiempo y forma para la canalización correspondiente;
- Revisar el llenado correcto de cada uno de los reportes generados en el sistema de captura correspondiente;
- Vigilar el buen uso del equipo por parte del personal a su cargo, así como la entrega y recepción del mismo en los cambios de turno;
- Supervisar el correcto funcionamiento del departamento de Denuncia Anónima 0-89 y el trabajo realizado por los operadores;
- Cubrir las ausencias del operador cuando sea requerido;
- Supervisar el horario de los operadores;



- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Respetar el reglamento interno del CALLE;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.8.1.1 Operador 0-89.

- Responder las llamadas entrantes a la línea de Denuncia Anónima 0-89;
- Registrar de forma detallada los reportes de denuncia de la ciudadanía;
- Capturar, ordenar y clasificar en el sistema de captura correspondiente la información proporcionada por el ciudadano, sobre denuncias;
- Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto impacto;
- Corroborar en los mapas digitales que los datos proporcionados por el denunciante sean correctos de acuerdo al domicilio registrado;
- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Respetar el reglamento interno del CALLE;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2 Dirección C4 zona centro La Paz.

- Coordinar acciones de acuerdo a las políticas establecidas por la Dirección General, con los titulares de seguridad pública, de protección civil y salud, que ayuden a mejorar los protocolos de atención de llamadas;



- Coordinar el manejo de la información sobre la recepción de eventos de alto impacto (vía electrónica o mediante APP de mensajería instantánea para teléfonos celulares), para la coordinación conjunta con Dirección General y Coordinador de Áreas Operativas;
- Supervisar todos los manuales, instructivos y protocolos de operación del personal de atención de llamadas de emergencia; así como su aplicación en el CALLE correspondiente;
- Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia;
- Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación;
- Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores;
- Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas técnico-operativos y de comunicaciones inherentes al Centro de su competencia;
- Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;
- Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de las actividades relacionadas de las diferentes áreas;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.1 Auxiliar de dirección.

- Realizar el seguimiento a todo el proceso administrativo, tanto en expedientes físico como digital, desde su inicio hasta dar por cerrado cada proceso, actuando con estricto cumplimiento a las leyes y normas respectivas
- Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- Integrar los expedientes físicos y digitales que se generen.



- Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.2 Jefe del departamento Administrativo.

- Realizar sus funciones con eficiencia, organización y responsabilidad, mediante la elaboración, redacción y actualización de toda la información generada y relacionada con los procesos administrativos;
- Elaborar viáticos desde su inicio hasta el término de su comprobación; calcular, elaborar, recibir, entregar viáticos, revisar y verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas de comprobación de los gastos efectuados en la comisión asignada del personal de los C4's en el estado
- Comunicar con prontitud todos aquellos hechos y solicitudes relevantes que requieran de una atención inmediata, por la importancia de su naturaleza,
- Administrar y optimizar los recursos humanos y materiales;
- Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos Administrativos:
- Planear y desarrollar las necesidades inherentes a la administración;
- Colaborar en la integración de los expedientes para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo a lo presupuestado anualmente;
- Participar en las reuniones que de manera periódica sean convocadas, con el fin de atender las solicitudes, requerimientos de material y toma de acuerdos, respecto a las actividades propias de la administración;
- Organizar y tramitar las solicitudes de las áreas;



- Tramitar, supervisar y verificar la administración del personal;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.2.1 Auxiliar de Administración.

- Realizar el seguimiento a todo el proceso administrativo, tanto en expedientes físico como digital, desde su inicio hasta dar por cerrado cada proceso, actuando con estricto cumplimiento a las leyes y normas respectivas
- Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- Integrar los expedientes físicos y digitales que se generen.
- Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- Programar, registrar y actualizar la agenda del Administrador.
- Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Entregar los recibos por concepto de pago de nómina al personal;
- Elaborar y actualizar bitácoras e inventarios de los bienes y/o servicios;
- Revisar que se cumplan con los principios Administrativos;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.2.2 Intendente.

- Mantener limpias las áreas interiores y exteriores;



- Apoyar con los trabajos de mantenimiento simple en el edificio, trabajos que no impliquen algún grado de especialidad o manejo de herramientas sofisticada;
- Solicitar el suministro de material de higiene y limpieza;
- Comunicar todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.2.3 Vigilante.

- Controlar y Registrar entradas y salidas en bitácoras;
- Verificar el registro en el reloj checador del personal;
- Realizar reportes de incidencias que se presenten en el cumplimiento de sus funciones;
- Controlar el acceso a las instalaciones del Centro, manteniendo un registro en las Mantener el orden y control, de los espacios de estacionamiento asignados;
- Comunicar todo aquello relevante que requiera de una atención inmediata;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.3 Jefe de departamento de Base de Datos.

- Analizar, supervisar y coordinar la información de las bases de datos relacionadas sobre las incidencias registradas en los CALLE;
- Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos.
- Establecer y asegurar el resguardo de la información con copias de seguridad a través de planes de contingencia para salvaguardar la información crítica contenida en las bases de datos;
- Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias, así como de las interfaces relacionadas;
- Administrar y supervisar las bases de datos del aplicativo de emergencias;



- Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- Supervisar la extracción y filtrado de información de las bases de datos del aplicativo de emergencias necesarios para la elaboración de mapas temáticos y metadatos; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.3.1 Analista de base de datos (Técnico de Estadística).

- Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de AVL;
- Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de mapas digitales;
- Instalar cartografía digital en instituciones de seguridad y médicas que interactúan en la atención de las emergencias;
- Capacitar en el uso de los aplicativos de mapas digitales, botones de emergencia, sistemas AVL y demás sistemas inherentes a la operación de la atención de las emergencias;
- Registrar los incidentes reportados al CALLE para la creación de mapas temáticos y metadatos;
- Instalar los botones de emergencia y sistemas GPS;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.4 Jefe del Departamento de Control y Calidad.

- Establecer los criterios necesarios para la evaluación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE;
- Validar la capacidad operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados;
- Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación;
- Evaluar el desempeño del personal del CALLE, en cumplimiento a los procedimientos establecidos;



- Dar seguimiento al cumplimiento de la Norma Técnica de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia;
- Analizar los tiempos de atención y despacho del CALLE;
- Realizar reporte de desempeño de tiempos de respuesta de la atención de incidentes de emergencia;
- Analizar la información contenida en el sistema de captura (CAD) y/o grabación de audio del CALLE sobre la atención de los reportes de emergencia, evaluando la calidad de la información de acuerdo a las métricas establecidas;
- Generar reportes sobre el análisis de la información del desempeño de operadores y despachadores;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.4.1 Evaluador de Información.

- Aplicar las encuestas, cuestionarios, llamadas implementadas para obtener la percepción ciudadana sobre el desempeño de los operadores y corporaciones;
- Archivar en medios electrónicos y/o impresos las encuestas de calidad aplicadas;
- Generar reportes e informar al jefe de área sobre el análisis de la información del desempeño de operadores y despachadores;
- Informar al jefe de Control y Calidad sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.2.5 Jefe de Departamento Área Operativa 9-1-1.

- Vigilar la operación y desempeño de supervisores, operadores, despachadores y personal de videovigilancia del área operativa del CALLE;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, de protocolos y de procedimientos dentro del área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento;
- Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno;
- Dirigir y verificar la vía por la que se está transmitiendo la información relativa del evento o situación de emergencia;
- Coordinar ante las Instituciones correspondientes, la atención de los reportes de emergencias que se reciban en los CALLE;
- Coordinar y mantener con el personal comisionado de las diferentes corporaciones del área de despacho, la atención de eventos de alto impacto, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias;
- Supervisar el cumplimiento de las estrategias establecidas por los titulares de las diferentes corporaciones para atención de las emergencias, eventos especiales relevantes y monitoreo del área de videovigilancia.
- Informar inmediatamente a Dirección y a la coordinación de Áreas Operativas respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o relevantes;
- Mantener la coordinación con el personal comisionado de las dependencias asignadas al CALLE para la correcta atención de emergencias;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

1.2.5.1 Supervisor 9-1-1.

- Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico;
- Vigilar la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;



- 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 inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- Coordinar la actividad de los operadores a su cargo;
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- Canalizar y verificar que no existan asuntos de un incidente sin atender;
- Verificar y concluir los incidentes de alto impacto;
- Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo al finalizar su turno, sobre las incidencias presentadas;
- Supervisar que los operadores y despachadores, cumplan con el horario establecido.
- Supervisar y atender la activación de los sistemas auxiliares de apoyo a la atención de las emergencias, tales como botones de emergencia, aplicaciones móviles, sistema AVL, etc.;
- Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior;
- Participar en comisiones y capacitaciones que se le nombren de acuerdo a las necesidades de la operatividad;
- Supervisar que el personal del área operativa observe buena conducta y que el trato sea de respeto entre ellos, informando al jefe de departamento cualquier percance sobre el particular; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.1.1 Operador Telefónico 9-1-1.

- 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;
- Georreferenciar el incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- Enviar el reporte de la solicitud de servicio a las áreas de despacho correspondientes;
- Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario;
- Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- 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;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.2 Supervisor de Despacho de radio 9-1-1.

- Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;



- Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- Antes de canalizar un incidente, verificar que no existan asuntos del evento sin atender;
- Verificar los cierres de incidentes de alto impacto, contando con información completa de todas las corporaciones involucradas;
- Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo;
- Supervisar el horario de los despachadores asignados al CALLE;
- Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior y de incidentes de alto impacto;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.2.1 Despachador de radio 9-1-1.

- Despachar las unidades de las corporaciones de seguridad pública, salud, servicio y asistencia social que se involucren en la atención del auxilio según su área geográfica de competencia y el tipo de auxilio;
- Transmitir las órdenes, mensajes e información requerida por medio de la frecuencia radial y por cualquier otro medio en caso de fallo de la primera, asegurando el manejo adecuado de la confidencialidad requerida;
- Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio;
- Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- Informar al jefe inmediato sobre eventos de alto impacto por los medios que hayan sido asignados para su cumplimiento;
- Transmitir la información que las corporaciones requieran para la atención de los incidentes y emergencias reportadas;



- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Dar aviso a las unidades correspondientes a cada corporación, para que acudan y participen en la atención de la emergencia;
- Atender los reportes de emergencias hechos por miembros de las corporaciones policiales enlazados a la red de radio;
- Capturar en el CAD la atención de auxilios realizados por las unidades en campo durante sus recorridos normales de operación;
- Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.3 Supervisor Videovigilancia.

- Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de Videovigilancia;
- Supervisar, asesorar y apoyar al operador de Videovigilancia en el desempeño de sus funciones;
- Asignar al operador de Videovigilancia la zona que debe monitorear;
- Mantener estrecha comunicación con CALLE correspondiente para la correcta e inmediata atención de posibles emergencias detectadas mediante la Videovigilancia;
- Detectar y reportar a su jefe inmediato las necesidades de mantenimiento (preventivo o correctivo) de las videocámaras instaladas y del equipo de cómputo complementario;
- Coordinar y supervisar los esquemas de consulta y análisis de información en materia Videovigilancia;



- Proponer al superior inmediato, las medidas preventivas y correctivas necesarias para mejorar la atención de incidentes registrados en las videocámaras del sistema de Videovigilancia;
- Proponer la implementación de programas de capacitación a los operadores de monitoreo, a fin de mejorar la prestación de los servicios;
- Verificar que todos los incidentes sean debidamente analizados y atendidos conforme a los procedimientos previamente establecidos;
- Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- Elaborar bitácoras de incidentes al finalizar el turno;
- Manejar las solicitudes hechas por la autoridad (sistema judicial) de la información respaldada;
- Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.3.1 Operador de videovigilancia.

- Monitorear y vigilar por medio del sistema de Videovigilancia con el que se cuenta de manera eficiente y eficaz aportando información puntual relativa a hechos delictivos que han acontecido o en flagrancia;
- Definir áreas de importancia dentro de la cobertura visual de la videocámara;
- Conocer la zona asignada por el supervisor para su monitoreo;
- Registrar patrones zonales;



- Identificar instalaciones que representen riesgos para la comunidad y mantener un monitoreo constante identificando situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- Identificar negocios y comercios susceptibles de ataques delictivos e informar al supervisor sobre situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- Identificar áreas de concentración masiva, zonas de paso escolar, cruceros peligrosos, giros negros y en general cualquier área susceptible a desarrollar un incidente de emergencia;
- Identificar la presencia de personas que no correspondan al entorno de la zona de cobertura de la videocámara asignada;
- Monitorear consignas de zonas y horarios;
- Reportar al supervisor los eventos o delitos observados;
- Elaborar bitácoras de incidentes;
- Seleccionar el fragmento de video donde se haya registrado un incidente;
- Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.4 Área de Psicología.

- Intervenir de manera inmediata cuando el personal de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo entra en crisis;
- Definir casos de alta gravedad que requieran traslado o intervención de otros especialistas;
- Registrar intervenciones realizadas y reportarlas a su jefe inmediato;



- Identificar situaciones que representan un riesgo psico-social para el personal;
- Realizar y proponer a la Dirección General un plan de actividades para prevenir o detectar un riesgo psico-social en el personal.
- Implementar el plan de actividades para prevenir o detectar un riesgo psico-social en el personal;
- Realizar actividades de relajamiento y distensión para mejorar el desempeño de los trabajadores; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.6 Jefe de Departamento de Soporte Técnico.

- Proponer políticas, normas y lineamientos en materia de cómputo, telecomunicaciones y equipamiento de dispositivos científicos y técnicos de conformidad con las funciones especializadas de CS, así como fomentar la optimización en el desarrollo y explotación de tecnologías de información;
- Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos;
- Eficientar los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales a través de las tecnologías de información y comunicación;
- Participar en los procedimientos de compra, arrendamiento de bienes o contratación de servicios informáticos, de telecomunicaciones y de equipos especializados, emitiendo opiniones técnicas para asegurar al Estado y a la CS las mejores condiciones;
- Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos especializados de que dispongan las unidades administrativas y los órganos administrativos desconcentrados a cargo de la CS;
- Revisar el cumplimiento de los términos, plazos y condiciones pactados en los contratos de adquisición, arrendamiento de bienes de informática, telecomunicaciones o equipos especializados; o prestación de servicios relacionados con ellos, así como que las garantías otorgadas por los proveedores;



- Crear y mantener los sistemas de comunicación de voz y datos a través de la red interna y externa, competencia de CS; Administrar, soportar y controlar los equipos de cómputo;
- Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- Respalidar y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores;
- Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;
- Supervisar sistemas de Videovigilancia, red de voz y datos de la CS;
- Mantener actualizada la tecnología, así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio.

1.2.5.1 Técnico en redes y telefonía.

- Diseñar nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes;
- Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas;
- Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- Realizar montajes de líneas nuevas o enlaces en conjunto con las compañías privadas contratadas por la Secretaría;



- Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicación;
- Brindar consultoría y asesoría técnica en el área de redes y comunicación a los demás Departamentos;
- Proponer soluciones que involucren infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, en respuesta a las necesidades planteadas por las diferentes áreas, considerando la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros;
- Definir estrategias en seguridad informática;
- Implementar, configurar y operar los controles de seguridad informática (Firewalls, IPS/IDS, antimalware, etc.);
- Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- Ejecutar políticas en el servicio de Internet para los usuarios;
- Administrar y configurar los equipos de seguridad lógica, considerando el ancho de banda y el filtrado de URL;
- Implementar y administrar los servicios de Telefonía IP;
- Administrar los equipos principales de telecomunicaciones que brindan el acceso a los servicios de red y sistemas de información institucionales;
- Realizar el levantamiento de informes de equipos y cableado, en Unidades Administrativas;
- Elaborar requisiciones de material y equipo necesarios para la ejecución de los trabajos solicitados por las Unidades Administrativas;
- Brindar apoyo técnico en materia de comunicaciones y seguridad a los usuarios que lo requieran; y
- Administrar los usuarios y las restricciones de acceso a la Red. Administrar el equipo y herramientas de trabajo bajo su cargo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.2.5.2 Técnico de Radiocomunicación.

- Apoyo en la instalación de equipos de radios móviles a las dependencias;
- Apoyo en la revisión de la Infraestructura Tecnológica de los Sitios de Repetición del Estado de B.C.S;
- Apoyo en las tareas Administrativas correspondiente al área de Radio;
- Apoyo en la configuración de radios MATRA;
- Supervisar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- Coadyuvar al jefe de Radiocomunicación en el cumplimiento de sus funciones, Desempeñando las funciones encomendadas en el área de sistemas e informática;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipos de radiocomunicación;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.3 Técnico de Soporte Informático.

- Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático;
- Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- Planear y gestionar la adquisición de material para el mantenimiento de equipo de cómputo;
- Proponer las fechas de los mantenimientos, supervisar los servicios realizados tanto en mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento informático y de comunicaciones;
- Administrar las licencias de usuarios y los servidores de antivirus,
- Instalar y administrar el software propio o programas comerciales;



- Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores;
- Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.2.5.4 Técnico de Plataforma México.

- Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de plataforma México;
- Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de plataforma México, aplicativos;
- Encargado de realizar la gestión necesaria de la conectividad al estado de B.C.S. Verificando el correcto funcionamiento, y atendiendo cualquier situación de los equipos para su uso en el programa de Plataforma México;
- Asistencia técnica remoto a los usuarios son atendidos en persona, por teléfono o por correo electrónico, brindándoles comodidad y asistencia, en la instalación, acceso y uso del sistema;
- Instalación y configuración de los equipos y aplicativos de plataforma México;
- Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);



- Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

1.3 Dirección Los Cabos Zona Sur;

- Coordinar acciones de acuerdo a las políticas establecidas por la Dirección General, con los titulares de seguridad pública, de protección civil y salud, que ayuden a mejorar los protocolos de atención de llamadas;
- Coordinar el manejo de la información sobre la recepción de eventos de alto impacto (vía electrónica o mediante APP de mensajería instantánea para teléfonos celulares), para la coordinación conjunta con Dirección General y Coordinador de Áreas Operativas;
- Supervisar todos los manuales, instructivos y protocolos de operación del personal de atención de llamadas de emergencia; así como su aplicación en el CALLE correspondiente;
- Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia;
- Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación;
- Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores;
- Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas técnico-operativos y de comunicaciones inherentes al Centro de su competencia;
- Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;
- Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de las actividades relacionadas de las diferentes áreas;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.3.1 Auxiliar de dirección.

- Realizar el seguimiento a todo el proceso administrativo, tanto en expedientes físico como digital, desde su inicio hasta dar por cerrado cada proceso, actuando con estricto cumplimiento a las leyes y normas respectivas
- Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- Integrar los expedientes físicos y digitales que se generen.
- Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.2 Jefe del departamento Administrativo.

- Realizar sus funciones con eficiencia, organización y responsabilidad, mediante la elaboración, redacción y actualización de toda la información generada y relacionada con los procesos administrativos;
- Elaborar viáticos desde su inicio hasta el término de su comprobación; calcular, elaborar, recibir, entregar viáticos, revisar y verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas de comprobación de los gastos efectuados en la comisión asignada del personal de los C4's en el estado
- Comunicar con prontitud todos aquellos hechos y solicitudes relevantes que requieran de una atención inmediata, por la importancia de su naturaleza,
- Administrar y optimizar los recursos humanos y materiales;



- Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos Administrativos;
- Planear y desarrollar las necesidades inherentes a la administración;
- Colaborar en la integración de los expedientes para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo a lo presupuestado anualmente;
- Participar en las reuniones que de manera periódica sean convocadas, con el fin de atender las solicitudes, requerimientos de material y toma de acuerdos, respecto a las actividades propias de la administración;
- Organizar y tramitar las solicitudes de las áreas;
- Tramitar, supervisar y verificar la administración del personal;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.2.1 Auxiliar de Administración.

- Realizar el seguimiento a todo el proceso administrativo, tanto en expedientes físico como digital, desde su inicio hasta dar por cerrado cada proceso, actuando con estricto cumplimiento a las leyes y normas respectivas
- Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- Integrar los expedientes físicos y digitales que se generen.
- Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- Programar, registrar y actualizar la agenda del Administrador.
- Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.



- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Entregar los recibos por concepto de pago de nómina al personal;
- Elaborar y actualizar bitácoras e inventarios de los bienes y/o servicios;
- Revisar que se cumplan con los principios Administrativos;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.2.2 Intendente.

- Mantener limpias las áreas interiores y exteriores;
- Apoyar con los trabajos de mantenimiento simple en el edificio, trabajos que no impliquen algún grado de especialidad o manejo de herramientas sofisticada;
- Solicitar el suministro de material de higiene y limpieza;
- Comunicar todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.2.3 Vigilante.

- Controlar y Registrar entradas y salidas en bitácoras;
- Verificar el registro en el reloj checador del personal;
- Realizar reportes de incidencias que se presenten en el cumplimiento de sus funciones;
- Controlar el acceso a las instalaciones del Centro, manteniendo un registro en las Mantener el orden y control, de los espacios de estacionamiento asignados;
- Comunicar todo aquello relevante que requiera de una atención inmediata;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.3.3 Jefe de departamento de Base de Datos.

- Analizar, supervisar y coordinar la información de las bases de datos relacionadas sobre las incidencias registradas en los CALLE;
- Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos.
- Establecer y asegurar el resguardo de la información con copias de seguridad a través de planes de contingencia para salvaguardar la información crítica contenida en las bases de datos;
- Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias, así como de las interfaces relacionadas;
- Administrar y supervisar las bases de datos del aplicativo de emergencias;
- Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- Supervisar la extracción y filtrado de información de las bases de datos del aplicativo de emergencias necesarios para la elaboración de mapas temáticos y metadatos; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.3.1 Analista de base de datos (Técnico de Estadística).

- Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de AVL;
- Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de mapas digitales;
- Instalar cartografía digital en instituciones de seguridad y médicas que interactúan en la atención de las emergencias;
- Capacitar en el uso de los aplicativos de mapas digitales, botones de emergencia, sistemas AVL y demás sistemas inherentes a la operación de la atención de las emergencias;
- Registrar los incidentes reportados al CALLE para la creación de mapas temáticos y metadatos;
- Instalar los botones de emergencia y sistemas GPS;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.3.4 Jefe del Departamento de Control y Calidad.

- Establecer los criterios necesarios para la evaluación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE;
- Validar la capacidad operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados;
- Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación;
- Evaluar el desempeño del personal del CALLE, en cumplimiento a los procedimientos establecidos;
- Dar seguimiento al cumplimiento de la Norma Técnica de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia;
- Analizar los tiempos de atención y despacho del CALLE;
- Realizar reporte de desempeño de tiempos de respuesta de la atención de incidentes de emergencia;
- Analizar la información contenida en el sistema de captura (CAD) y/o grabación de audio del CALLE sobre la atención de los reportes de emergencia, evaluando la calidad de la información de acuerdo a las métricas establecidas;
- Generar reportes sobre el análisis de la información del desempeño de operadores y despachadores;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.4.1 Evaluador de Información.

- Aplicar las encuestas, cuestionarios, llamadas implementadas para obtener la percepción ciudadana sobre el desempeño de los operadores y corporaciones;



- Archivar en medios electrónicos y/o impresos las encuestas de calidad aplicadas;
- Generar reportes e informar al jefe de área sobre el análisis de la información del desempeño de operadores y despachadores;
- Informar al jefe de Control y Calidad sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5 Jefe de Departamento Área Operativa 9-1-1.

- Vigilar la operación y desempeño de supervisores, operadores, despachadores y personal de videovigilancia del área operativa del CALLE;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, de protocolos y de procedimientos dentro del área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento;
- Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno;
- Dirigir y verificar la vía por la que se está transmitiendo la información relativa del evento o situación de emergencia;
- Coordinar ante las Instituciones correspondientes, la atención de los reportes de emergencias que se reciban en los CALLE;
- Coordinar y mantener con el personal comisionado de las diferentes corporaciones del área de despacho, la atención de eventos de alto impacto, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias;
- Supervisar el cumplimiento de las estrategias establecidas por los titulares de las diferentes corporaciones para atención de las emergencias, eventos especiales relevantes y monitoreo del área de videovigilancia.
- Informar inmediatamente a Dirección y a la coordinación de Áreas Operativas respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o relevantes;
- Mantener la coordinación con el personal comisionado de las dependencias asignadas al CALLE para la correcta atención de emergencias;



- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

1.3.5.1 Supervisor 9-1-1.

- Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico;
- Vigilar la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- 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 inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- Coordinar la actividad de los operadores a su cargo;
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- Canalizar y verificar que no existan asuntos de un incidente sin atender;
- Verificar y concluir los incidentes de alto impacto;
- Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo al finalizar su turno, sobre las incidencias presentadas;
- Supervisar que los operadores y despachadores, cumplan con el horario establecido.
- Supervisar y atender la activación de los sistemas auxiliares de apoyo a la atención de las emergencias, tales como botones de emergencia, aplicaciones móviles, sistema AVL, etc.;
- Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior;
- Participar en comisiones y capacitaciones que se le nombren de acuerdo a las necesidades de la operatividad;



- Supervisar que el personal del área operativa observe buena conducta y que el trato sea de respeto entre ellos, informando al jefe de departamento cualquier percance sobre el particular; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.1.1 Operador Telefónico 9-1-1.

- 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;
- Georreferenciar el incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- Enviar el reporte de la solicitud de servicio a las áreas de despacho correspondientes;
- Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario;
- Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- 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;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Reportar cualquier falla del equipo o sistema;



- Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.2 Supervisor de Despacho de radio 9-1-1.

- Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;
- Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- Antes de canalizar un incidente, verificar que no existan asuntos del evento sin atender;
- Verificar los cierres de incidentes de alto impacto, contando con información completa de todas las corporaciones involucradas;
- Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo;
- Supervisar el horario de los despachadores asignados al CALLE;
- Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior y de incidentes de alto impacto;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.2.1 Despachador de radio 9-1-1.

- Despachar las unidades de las corporaciones de seguridad pública, salud, servicio y asistencia social que se involucren en la atención del auxilio según su área geográfica de competencia y el tipo de auxilio;
- Transmitir las órdenes, mensajes e información requerida por medio de la frecuencia radial y por cualquier otro medio en caso de fallo de la primera, asegurando el manejo adecuado de la confidencialidad requerida;



- Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio;
- Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- Informar al jefe inmediato sobre eventos de alto impacto por los medios que hayan sido asignados para su cumplimiento;
- Transmitir la información que las corporaciones requieran para la atención de los incidentes y emergencias reportadas;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Dar aviso a las unidades correspondientes a cada corporación, para que acudan y participen en la atención de la emergencia;
- Atender los reportes de emergencias hechos por miembros de las corporaciones policiales enlazados a la red de radio;
- Capturar en el CAD la atención de auxilios realizados por las unidades en campo durante sus recorridos normales de operación;
- Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.3 Supervisor Videovigilancia.

- Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de Videovigilancia;
- Supervisar, asesorar y apoyar al operador de Videovigilancia en el desempeño de sus funciones;
- Asignar al operador de Videovigilancia la zona que debe monitorear;



- Mantener estrecha comunicación con CALLE correspondiente para la correcta e inmediata atención de posibles emergencias detectadas mediante la Videovigilancia;
- Detectar y reportar a su jefe inmediato las necesidades de mantenimiento (preventivo o correctivo) de las videocámaras instaladas y del equipo de cómputo complementario;
- Coordinar y supervisar los esquemas de consulta y análisis de información en materia Videovigilancia;
- Proponer al superior inmediato, las medidas preventivas y correctivas necesarias para mejorar la atención de incidentes registrados en las videocámaras del sistema de Videovigilancia;
- Proponer la implementación de programas de capacitación a los operadores de monitoreo, a fin de mejorar la prestación de los servicios;
- Verificar que todos los incidentes sean debidamente analizados y atendidos conforme a los procedimientos previamente establecidos;
- Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- Elaborar bitácoras de incidentes al finalizar el turno;
- Manejar las solicitudes hechas por la autoridad (sistema judicial) de la información respaldada;
- Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.3.5.3.1 Operador de videovigilancia.

- Monitorear y vigilar por medio del sistema de Videovigilancia con el que se cuenta de manera eficiente y eficaz aportando información puntual relativa a hechos delictuales que han acontecido o en flagrancia;
- Definir áreas de importancia dentro de la cobertura visual de la videocámara;
- Conocer la zona asignada por el supervisor para su monitoreo;
- Registrar patrones zonales;
- Identificar instalaciones que representen riesgos para la comunidad y mantener un monitoreo constante identificando situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- Identificar negocios y comercios susceptibles de ataques delictivos e informar al supervisor sobre situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- Identificar áreas de concentración masiva, zonas de paso escolar, cruceros peligrosos, giros negros y en general cualquier área susceptible a desarrollar un incidente de emergencia;
- Identificar la presencia de personas que no correspondan al entorno de la zona de cobertura de la videocámara asignada;
- Monitorear consignas de zonas y horarios;
- Reportar al supervisor los eventos o delitos observados;
- Elaborar bitácoras de incidentes;
- Seleccionar el fragmento de video donde se haya registrado un incidente;
- Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y



- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.4 Área de Psicología.

- Intervenir de manera inmediata cuando el personal de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo entra en crisis;
- Definir casos de alta gravedad que requieran traslado o intervención de otros especialistas;
- Registrar intervenciones realizadas y reportarlas a su jefe inmediato;
- Identificar situaciones que representan un riesgo psico-social para el personal;
- Realizar y proponer a la Dirección General un plan de actividades para prevenir o detectar un riesgo psico-social en el personal.
- Implementar el plan de actividades para prevenir o detectar un riesgo psico-social en el personal;
- Realizar actividades de relajamiento y distensión para mejorar el desempeño de los trabajadores; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.6 Jefe de Departamento de Soporte Técnico.

- Proponer políticas, normas y lineamientos en materia de cómputo, telecomunicaciones y equipamiento de dispositivos científicos y técnicos de conformidad con las funciones especializadas de CS, así como fomentar la optimización en el desarrollo y explotación de tecnologías de información;
- Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos;
- Eficientar los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales a través de las tecnologías de información y comunicación;
- Participar en los procedimientos de compra, arrendamiento de bienes o contratación de servicios informáticos, de telecomunicaciones y de equipos especializados, emitiendo opiniones técnicas para asegurar al Estado y a la CS las mejores condiciones;



- Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos especializados de que dispongan las unidades administrativas y los órganos administrativos desconcentrados a cargo de la CS;
- Revisar el cumplimiento de los términos, plazos y condiciones pactados en los contratos de adquisición, arrendamiento de bienes de informática, telecomunicaciones o equipos especializados; o prestación de servicios relacionados con ellos, así como que las garantías otorgadas por los proveedores;
- Crear y mantener los sistemas de comunicación de voz y datos a través de la red interna y externa, competencia de CS; Administrar, soportar y controlar los equipos de cómputo;
- Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- Respalidar y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores;
- Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;
- Supervisar sistemas de Videovigilancia, red de voz y datos de la CS;
- Mantener actualizada la tecnología, así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio.

1.3.5.1 Técnico en redes y telefonía.

- Diseñar nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes;
- Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;



- Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas;
- Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- Realizar montajes de líneas nuevas o enlaces en conjunto con las compañías privadas contratadas por la Secretaría;
- Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicación;
- Brindar consultoría y asesoría técnica en el área de redes y comunicación a los demás Departamentos;
- Proponer soluciones que involucren infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, en respuesta a las necesidades planteadas por las diferentes áreas, considerando la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros;
- Definir estrategias en seguridad informática;
- Implementar, configurar y operar los controles de seguridad informática (Firewalls, IPS/IDS, antimalware, etc.);
- Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- Ejecutar políticas en el servicio de Internet para los usuarios;
- Administrar y configurar los equipos de seguridad lógica, considerando el ancho de banda y el filtrado de URL;
- Implementar y administrar los servicios de Telefonía IP;
- Administrar los equipos principales de telecomunicaciones que brindan el acceso a los servicios de red y sistemas de información institucionales;
- Realizar el levantamiento de informes de equipos y cableado, en Unidades Administrativas;



- Elaborar requisiciones de material y equipo necesarios para la ejecución de los trabajos solicitados por las Unidades Administrativas;
- Brindar apoyo técnico en materia de comunicaciones y seguridad a los usuarios que lo requieran; y
- Administrar los usuarios y las restricciones de acceso a la Red. Administrar el equipo y herramientas de trabajo bajo su cargo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.2 Técnico de Radiocomunicación.

- Apoyo en la instalación de equipos de radios móviles a las dependencias;
- Apoyo en la revisión de la Infraestructura Tecnológica de los Sitios de Repetición del Estado de B.C.S;
- Apoyo en las tareas Administrativas correspondiente al área de Radio;
- Apoyo en la configuración de radios MATRA;
- Supervisar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- Coadyuvar al jefe de Radiocomunicación en el cumplimiento de sus funciones, Desempeñando las funciones encomendadas en el área de sistemas e informática;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipos de radiocomunicación;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.3 Técnico de Soporte Informático.

- Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático;
- Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;



- Planear y gestionar la adquisición de material para el mantenimiento de equipo de cómputo;
- Proponer las fechas de los mantenimientos, supervisar los servicios realizados tanto en mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento informático y de comunicaciones;
- Administrar las licencias de usuarios y los servidores de antivirus,
- Instalar y administrar el software propio o programas comerciales;
- Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores;
- Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.3.5.4 Técnico de Plataforma México.

- Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de plataforma México;
- Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de plataforma México, aplicativos;
- Encargado de realizar la gestión necesaria de la conectividad al estado de B.C.S. Verificando el correcto funcionamiento, y atendiendo cualquier situación de los equipos para su uso en el programa de Plataforma México;



- Asistencia técnica remoto a los usuarios son atendidos en persona, por teléfono o por correo electrónico, brindándoles comodidad y asistencia, en la instalación, acceso y uso del sistema;
- Instalación y configuración de los equipos y aplicativos de plataforma México;
- Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

1.4 Dirección Subcentro Comondú.

- Coordinar acciones de acuerdo a las políticas establecidas por la Dirección General, con los titulares de seguridad pública, de protección civil y salud, que ayuden a mejorar los protocolos de atención de llamadas;
- Coordinar el manejo de la información sobre la recepción de eventos de alto impacto (vía electrónica o mediante APP de mensajería instantánea para teléfonos celulares), para la coordinación conjunta con Dirección General y Coordinador de Áreas Operativas;
- Supervisar todos los manuales, instructivos y protocolos de operación del personal de atención de llamadas de emergencia; así como su aplicación en el CALLE correspondiente;
- Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia;
- Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación;



- Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores;
- Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas técnico-operativos y de comunicaciones inherentes al Centro de su competencia;
- Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;
- Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de las actividades relacionadas de las diferentes áreas;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.1 Auxiliar de dirección.

- Realizar el seguimiento a todo el proceso administrativo, tanto en expedientes físico como digital, desde su inicio hasta dar por cerrado cada proceso, actuando con estricto cumplimiento a las leyes y normas respectivas
- Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- Integrar los expedientes físicos y digitales que se generen.
- Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.4.2 Jefe del departamento Administrativo.

- Realizar sus funciones con eficiencia, organización y responsabilidad, mediante la elaboración, redacción y actualización de toda la información generada y relacionada con los procesos administrativos;
- Elaborar viáticos desde su inicio hasta el término de su comprobación; calcular, elaborar, recibir, entregar viáticos, revisar y verificar el cumplimiento de las disposiciones establecidas de comprobación de los gastos efectuados en la comisión asignada del personal de los C4's en el estado
- Comunicar con prontitud todos aquellos hechos y solicitudes relevantes que requieran de una atención inmediata, por la importancia de su naturaleza,
- Administrar y optimizar los recursos humanos y materiales;
- Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos Administrativos:
- Planear y desarrollar las necesidades inherentes a la administración;
- Colaborar en la integración de los expedientes para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo a lo presupuestado anualmente;
- Participar en las reuniones que de manera periódica sean convocadas, con el fin de atender las solicitudes, requerimientos de material y toma de acuerdos, respecto a las actividades propias de la administración;
- Organizar y tramitar las solicitudes de las áreas;
- Tramitar, supervisar y verificar la administración del personal;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.2.1 Auxiliar de Administración.

- Realizar el seguimiento a todo el proceso administrativo, tanto en expedientes físico como digital, desde su inicio hasta dar por cerrado cada proceso, actuando con estricto cumplimiento a las leyes y normas respectivas



- Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- Integrar los expedientes físicos y digitales que se generen.
- Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- Programar, registrar y actualizar la agenda del Administrador.
- Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
- Entregar los recibos por concepto de pago de nómina al personal;
- Elaborar y actualizar bitácoras e inventarios de los bienes y/o servicios;
- Revisar que se cumplan con los principios Administrativos;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.2.2 Intendente.

- Mantener limpias las áreas interiores y exteriores;
- Apoyar con los trabajos de mantenimiento simple en el edificio, trabajos que no impliquen algún grado de especialidad o manejo de herramientas sofisticada;
- Solicitar el suministro de material de higiene y limpieza;
- Comunicar todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



1.4.2.3 Vigilante.

- Controlar y Registrar entradas y salidas en bitácoras;
- Verificar el registro en el reloj checador del personal;
- Realizar reportes de incidencias que se presenten en el cumplimiento de sus funciones;
- Controlar el acceso a las instalaciones del Centro, manteniendo un registro en las Mantener el orden y control, de los espacios de estacionamiento asignados;
- Comunicar todo aquello relevante que requiera de una atención inmediata;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.3 Jefe de departamento de Base de Datos.

- Analizar, supervisar y coordinar la información de las bases de datos relacionadas sobre las incidencias registradas en los CALLE;
- Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos.
- Establecer y asegurar el resguardo de la información con copias de seguridad a través de planes de contingencia para salvaguardar la información crítica contenida en las bases de datos;
- Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias, así como de las interfaces relacionadas;
- Administrar y supervisar las bases de datos del aplicativo de emergencias;
- Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- Supervisar la extracción y filtrado de información de las bases de datos del aplicativo de emergencias necesarios para la elaboración de mapas temáticos y metadatos; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.3.1 Analista de base de datos (Técnico de Estadística).

- Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de AVL;



- Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de mapas digitales;
- Instalar cartografía digital en instituciones de seguridad y médicas que interactúan en la atención de las emergencias;
- Capacitar en el uso de los aplicativos de mapas digitales, botones de emergencia, sistemas AVL y demás sistemas inherentes a la operación de la atención de las emergencias;
- Registrar los incidentes reportados al CALLE para la creación de mapas temáticos y metadatos;
- Instalar los botones de emergencia y sistemas GPS;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.4 Jefe del Departamento de Control y Calidad.

- Establecer los criterios necesarios para la evaluación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE;
- Validar la capacidad operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados;
- Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación;
- Evaluar el desempeño del personal del CALLE, en cumplimiento a los procedimientos establecidos;
- Dar seguimiento al cumplimiento de la Norma Técnica de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia;
- Analizar los tiempos de atención y despacho del CALLE;
- Realizar reporte de desempeño de tiempos de respuesta de la atención de incidentes de emergencia;
- Analizar la información contenida en el sistema de captura (CAD) y/o grabación de audio del CALLE sobre la atención de los reportes de



emergencia, evaluando la calidad de la información de acuerdo a las métricas establecidas;

- Generar reportes sobre el análisis de la información del desempeño de operadores y despachadores;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.4.1 Evaluador de Información.

- Aplicar las encuestas, cuestionarios, llamadas implementadas para obtener la percepción ciudadana sobre el desempeño de los operadores y corporaciones;
- Archivar en medios electrónicos y/o impresos las encuestas de calidad aplicadas;
- Generar reportes e informar al jefe de área sobre el análisis de la información del desempeño de operadores y despachadores;
- Informar al jefe de Control y Calidad sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5 Jefe de Departamento Área Operativa 9-1-1.

- Vigilar la operación y desempeño de supervisores, operadores, despachadores y personal de videovigilancia del área operativa del CALLE;
- Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, de protocolos y de procedimientos dentro del área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento;
- Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno;
- Dirigir y verificar la vía por la que se está transmitiendo la información relativa del evento o situación de emergencia;



- Coordinar ante las Instituciones correspondientes, la atención de los reportes de emergencias que se reciban en los CALLE;
- Coordinar y mantener con el personal comisionado de las diferentes corporaciones del área de despacho, la atención de eventos de alto impacto, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias;
- Supervisar el cumplimiento de las estrategias establecidas por los titulares de las diferentes corporaciones para atención de las emergencias, eventos especiales relevantes y monitoreo del área de videovigilancia.
- Informar inmediatamente a Dirección y a la coordinación de Áreas Operativas respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o relevantes;
- Mantener la coordinación con el personal comisionado de las dependencias asignadas al CALLE para la correcta atención de emergencias;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

1.4.5.1 Supervisor 9-1-1.

- Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico;
- Vigilar la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- 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 inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- Coordinar la actividad de los operadores a su cargo;
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;



- Canalizar y verificar que no existan asuntos de un incidente sin atender;
- Verificar y concluir los incidentes de alto impacto;
- Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo al finalizar su turno, sobre las incidencias presentadas;
- Supervisar que los operadores y despachadores, cumplan con el horario establecido.
- Supervisar y atender la activación de los sistemas auxiliares de apoyo a la atención de las emergencias, tales como botones de emergencia, aplicaciones móviles, sistema AVL, etc.;
- Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior;
- Participar en comisiones y capacitaciones que se le nombren de acuerdo a las necesidades de la operatividad;
- Supervisar que el personal del área operativa observe buena conducta y que el trato sea de respeto entre ellos, informando al jefe de departamento cualquier percance sobre el particular; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.5.5.1.1 Operador Telefónico 9-1-1.

- 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;
- Georreferenciar el incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- Enviar el reporte de la solicitud de servicio a las áreas de despacho correspondientes;



- Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario;
- Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- 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;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.2 Supervisor de Despacho de radio 9-1-1.

- Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;
- Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- Antes de canalizar un incidente, verificar que no existan asuntos del evento sin atender;
- Verificar los cierres de incidentes de alto impacto, contando con información completa de todas las corporaciones involucradas;
- Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo;
- Supervisar el horario de los despachadores asignados al CALLE;



- Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior y de incidentes de alto impacto;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.2.1 Despachador de radio 9-1-1.

- Despachar las unidades de las corporaciones de seguridad pública, salud, servicio y asistencia social que se involucren en la atención del auxilio según su área geográfica de competencia y el tipo de auxilio;
- Transmitir las órdenes, mensajes e información requerida por medio de la frecuencia radial y por cualquier otro medio en caso de fallo de la primera, asegurando el manejo adecuado de la confidencialidad requerida;
- Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio;
- Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- Informar al jefe inmediato sobre eventos de alto impacto por los medios que hayan sido asignados para su cumplimiento;
- Transmitir la información que las corporaciones requieran para la atención de los incidentes y emergencias reportadas;
- Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- Dar aviso a las unidades correspondientes a cada corporación, para que acudan y participen en la atención de la emergencia;
- Atender los reportes de emergencias hechos por miembros de las corporaciones policiales enlazados a la red de radio;
- Capturar en el CAD la atención de auxilios realizados por las unidades en campo durante sus recorridos normales de operación;
- Reportar cualquier falla del equipo o sistema;



- Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.3 Supervisor Videovigilancia.

- Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de Videovigilancia;
- Supervisar, asesorar y apoyar al operador de Videovigilancia en el desempeño de sus funciones;
- Asignar al operador de Videovigilancia la zona que debe monitorear;
- Mantener estrecha comunicación con CALLE correspondiente para la correcta e inmediata atención de posibles emergencias detectadas mediante la Videovigilancia;
- Detectar y reportar a su jefe inmediato las necesidades de mantenimiento (preventivo o correctivo) de las videocámaras instaladas y del equipo de cómputo complementario;
- Coordinar y supervisar los esquemas de consulta y análisis de información en materia Videovigilancia;
- Proponer al superior inmediato, las medidas preventivas y correctivas necesarias para mejorar la atención de incidentes registrados en las videocámaras del sistema de Videovigilancia;
- Proponer la implementación de programas de capacitación a los operadores de monitoreo, a fin de mejorar la prestación de los servicios;
- Verificar que todos los incidentes sean debidamente analizados y atendidos conforme a los procedimientos previamente establecidos;
- Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- Elaborar bitácoras de incidentes al finalizar el turno;
- Manejar las solicitudes hechas por la autoridad (sistema judicial) de la información respaldada;



- Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.3.1 Operador de videovigilancia.

- Monitorear y vigilar por medio del sistema de Videovigilancia con el que se cuenta de manera eficiente y eficaz aportando información puntual relativa a hechos delincuenciales que han acontecido o en flagrancia;
- Definir áreas de importancia dentro de la cobertura visual de la videocámara;
- Conocer la zona asignada por el supervisor para su monitoreo;
- Registrar patrones zonales;
- Identificar instalaciones que representen riesgos para la comunidad y mantener un monitoreo constante identificando situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- Identificar negocios y comercios susceptibles de ataques delictivos e informar al supervisor sobre situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- Identificar áreas de concentración masiva, zonas de paso escolar, cruceros peligrosos, giros negros y en general cualquier área susceptible a desarrollar un incidente de emergencia;
- Identificar la presencia de personas que no correspondan al entorno de la zona de cobertura de la videocámara asignada;
- Monitorear consignas de zonas y horarios;
- Reportar al supervisor los eventos o delitos observados;



- Elaborar bitácoras de incidentes;
- Seleccionar el fragmento de video donde se haya registrado un incidente;
- Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.4 Área de Psicología.

- Intervenir de manera inmediata cuando el personal de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo entra en crisis;
- Definir casos de alta gravedad que requieran traslado o intervención de otros especialistas;
- Registrar intervenciones realizadas y reportarlas a su jefe inmediato;
- Identificar situaciones que representan un riesgo psico-social para el personal;
- Realizar y proponer a la Dirección General un plan de actividades para prevenir o detectar un riesgo psico-social en el personal.
- Implementar el plan de actividades para prevenir o detectar un riesgo psico-social en el personal;
- Realizar actividades de relajamiento y distensión para mejorar el desempeño de los trabajadores; y
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.6 Jefe de Departamento de Soporte Técnico.

- Proponer políticas, normas y lineamientos en materia de cómputo, telecomunicaciones y equipamiento de dispositivos científicos y técnicos de



conformidad con las funciones especializadas de CS, así como fomentar la optimización en el desarrollo y explotación de tecnologías de información;

- Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos;
- Eficientar los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales a través de las tecnologías de información y comunicación;
- Participar en los procedimientos de compra, arrendamiento de bienes o contratación de servicios informáticos, de telecomunicaciones y de equipos especializados, emitiendo opiniones técnicas para asegurar al Estado y a la CS las mejores condiciones;
- Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos especializados de que dispongan las unidades administrativas y los órganos administrativos desconcentrados a cargo de la CS;
- Revisar el cumplimiento de los términos, plazos y condiciones pactados en los contratos de adquisición, arrendamiento de bienes de informática, telecomunicaciones o equipos especializados; o prestación de servicios relacionados con ellos, así como que las garantías otorgadas por los proveedores;
- Crear y mantener los sistemas de comunicación de voz y datos a través de la red interna y externa, competencia de CS; Administrar, soportar y controlar los equipos de cómputo;
- Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- Respalidar y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores;



- Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;
- Supervisar sistemas de Videovigilancia, red de voz y datos de la CS;
- Mantener actualizada la tecnología, así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio.

1.4.5.1 Técnico en redes y telefonía.

- Diseñar nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes;
- Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas;
- Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- Realizar montajes de líneas nuevas o enlaces en conjunto con las compañías privadas contratadas por la Secretaría;
- Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicación;
- Brindar consultoría y asesoría técnica en el área de redes y comunicación a los demás Departamentos;
- Proponer soluciones que involucren infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, en respuesta a las necesidades planteadas por las diferentes áreas, considerando la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros;
- Definir estrategias en seguridad informática;
- Implementar, configurar y operar los controles de seguridad informática (Firewalls, IPS/IDS, antimalware, etc.);



- Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- Ejecutar políticas en el servicio de Internet para los usuarios;
- Administrar y configurar los equipos de seguridad lógica, considerando el ancho de banda y el filtrado de URL;
- Implementar y administrar los servicios de Telefonía IP;
- Administrar los equipos principales de telecomunicaciones que brindan el acceso a los servicios de red y sistemas de información institucionales;
- Realizar el levantamiento de informes de equipos y cableado, en Unidades Administrativas;
- Elaborar requisiciones de material y equipo necesarios para la ejecución de los trabajos solicitados por las Unidades Administrativas;
- Brindar apoyo técnico en materia de comunicaciones y seguridad a los usuarios que lo requieran; y
- Administrar los usuarios y las restricciones de acceso a la Red. Administrar el equipo y herramientas de trabajo bajo su cargo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.2 Técnico de Radiocomunicación.

- Apoyo en la instalación de equipos de radios móviles a las dependencias;
- Apoyo en la revisión de la Infraestructura Tecnológica de los Sitios de Repetición del Estado de B.C.S;
- Apoyo en las tareas Administrativas correspondiente al área de Radio;
- Apoyo en la configuración de radios MATRA;
- Supervisar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;



- Coadyuvar al jefe de Radiocomunicación en el cumplimiento de sus funciones, Desempeñando las funciones encomendadas en el área de sistemas e informática;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipos de radiocomunicación;
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.3 Técnico de Soporte Informático.

- Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático;
- Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- Planear y gestionar la adquisición de material para el mantenimiento de equipo de cómputo;
- Proponer las fechas de los mantenimientos, supervisar los servicios realizados tanto en mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento informático y de comunicaciones;
- Administrar las licencias de usuarios y los servidores de antivirus,
- Instalar y administrar el software propio o programas comerciales;
- Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores;
- Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;



- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.4.5.4 Técnico de Plataforma México.

- Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de plataforma México;
- Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de plataforma México, aplicativos;
- Encargado de realizar la gestión necesaria de la conectividad al estado de B.C.S. Verificando el correcto funcionamiento, y atendiendo cualquier situación de los equipos para su uso en el programa de Plataforma México;
- Asistencia técnica remoto a los usuarios son atendidos en persona, por teléfono o por correo electrónico, brindándoles comodidad y asistencia, en la instalación, acceso y uso del sistema;
- Instalación y configuración de los equipos y aplicativos de plataforma México;
- Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.



h) Bibliografía.

- Norma técnica para la estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1. (23 de enero 2018)
- Norma Técnica para estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Videovigilancia para la seguridad Pública. (20 de febrero 2019)
- Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Organización Contraloría General del Estado (Boletín oficial número 41, 18 de julio 2023)