



**MANUAL ESPECÍFICO DE ORGANIZACIÓN DE LA 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, 19 de Diciembre del 2018



**MANUAL ESPECÍFICO DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL
CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO**

Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur

Elaboró	Revisó	Aprobó
Jurídico del Centro de Control, Comando, Comunicación y Computo	Directora General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Computo	"Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo 8, fracciones XXVIII y XXXIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur"
 Francisco Javier Ruiz Tapiz	 Karla Marylú Rodríguez Santillán	 Germán Wong López Secretario de Seguridad Pública del Estado de Baja California Sur

**Contenido****Página**

1. Introducción.....	4
2. Marco Jurídico-Administrativo.....	5
3. Atribuciones.....	7
4. Estructura Orgánica.....	9
5. Organigrama.....	13
6. Objetivo.....	14
7. Misión.....	15
8. Visión.....	16
9. Valores.....	17
10. Funciones.....	18
11. Bibliografía.....	107



1. 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 distintas 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.



2. Marco Jurídico-Administrativo

➤ Constituciones

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Última reforma publicada D.O.F. 27/Ago/2018).
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California Sur (Última reforma publicada B.O.G.E. No. 50 20/Oct/2018).

➤ Leyes

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (Última reforma publicada D.O.F. 30/Jun/2017)
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur (Última reforma publicada B.O.G.E. No.48 Ext 16/Dic/2017)
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado y Municipios de Baja California Sur (Última reforma publicada B.O.G.E. No. 37 10/Ago/2018).
- 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. No.48 Ext 16/12/2017).
- Ley de Transparencia del Estado de Baja California Sur (última reforma publicada B.O.G.E. No. 13 20/Abr/2017).

➤ 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. 26 20/Jun/2018).



3. Atribuciones

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

Artículo 28.- 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 de denuncias anónimas 089.

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

- I. Establecer contacto con los titulares de las corporaciones que tienen presencia en las calles;
- II. 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;
- III. 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;
- IV. 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 denuncias 089, de la infraestructura de la redes estatales de radiocomunicaciones y las redes locales de cómputo de Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- V. 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 denuncias anónimas 089;
- VI. 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;

- VII. Proponer los manuales correspondientes para el cumplimiento del marco jurídico del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- VIII. Supervisar que los servidores públicos adscritos a los centros realicen los procedimientos y brinden los servicios alineados al marco jurídico;
- IX. Optimizar la aplicación de los recursos financieros, humanos y materiales en las instalaciones de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- X. 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 Denuncias Anónimas 089, así como verificar el cumplimiento de los ya celebrados;
- XI. Previo acuerdo con el Secretario realizar cambios de adscripción del personal a su cargo, con base a las necesidades propias del servicio; y
- XII. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables y las encomendadas por el Secretario.



4. Estructura Orgánica

- 1.1 Dirección General
 - 1.1.1 Auxiliar Administrativo
 - 1.1.2 Departamento Administrativo
 - 1.1.3 Departamento Técnico y Estadística.
 - 1.1.4 Departamento Jurídico
 - 1.1.4.1 Auxiliar Jurídico
 - 1.1.5 Departamento de Acreditación
 - 1.1.5.1 Auxiliar de Acreditación
- 2.1 Dirección de Tecnologías
 - 2.1.2 Departamento de Administración de proyectos
 - 2.1.2.1 Administrador de Base de Datos
 - 2.1.3 Departamento de Desarrollo de Sistemas
 - 2.1.3.1 Analista Programador
 - 2.1.4 Departamento de Soporte y Servicios
 - 2.1.4.1 Soporte Técnico
 - 2.1.5 Departamento de Redes y Seguridad Lógica
 - 2.1.5.1 Auxiliar en redes
- 3.1 Dirección La Paz (Centro)
 - 3.1.1.1 Auxiliar Administrativo
 - 3.1.1.2 Intendente
 - 3.1.1.3 Vigilante
 - 3.1.2 Área Administrativa
 - 3.1.2.1 Auxiliar Administrativo
 - 3.1.3 Área Operativa
 - 3.1.3.1 Supervisor
 - 3.1.3.1.1 Operador
 - 3.1.3.2 Supervisor de Despacho
 - 3.1.3.2.1 Despachador
 - 3.1.4 Área de Base Datos y Estadística
 - 3.1.4.1 Analista de Base de Datos
 - 3.1.4.2 Analista de Mapas Digitales
 - 3.1.5 Área de Control de Calidad
 - 3.1.5.1 Analista Control y Calidad
 - 3.1.5.2 Evaluador
 - 3.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación
 - 3.1.6.1 Soporte de Radios
 - 3.1.6.2 Soporte de Mantenimiento
 - 3.1.6.3 Soporte de Plataforma México



- 3.1.7 Área de Video vigilancia
 - 3.1.7.1 Supervisor de Video vigilancia
 - 3.1.7.2 Operador Monitoreo
- 4.1 Dirección Subcentro Comondú
 - 4.1.1.1 Auxiliar Administrativo
 - 4.1.1.2 Intendente
 - 4.1.1.3 Vigilante
 - 4.1.2 Área Administrativa
 - 4.1.2.1 Auxiliar Administrativo
 - 4.1.3 Área Operativa
 - 4.1.3.1 Supervisor
 - 4.1.3.1.1 Operador
 - 4.1.3.2 Supervisor de Despacho
 - 4.1.3.2.1 Despachador
 - 4.1.4 Área de Base Datos y Estadística
 - 4.1.4.1 Analista de Base de Datos
 - 4.1.4.2 Analista de Mapas Digitales
 - 4.1.5 Área de Control de Calidad
 - 4.1.5.1 Analista Control y Calidad
 - 4.1.5.2 Evaluador
 - 4.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación
 - 4.1.6.1 Soporte de Radios
 - 4.1.6.2 Soporte de Mantenimiento
 - 4.1.6.3 Soporte de Plataforma México
 - 4.1.7 Área de Video vigilancia
 - 4.1.7.1 Supervisor de Video vigilancia
 - 4.1.7.2 Operador Monitoreo
- 5.1 Dirección Subcentro Los Cabos
 - 5.1.1.1 Auxiliar Administrativo
 - 5.1.1.2 Intendente
 - 5.1.1.3 Vigilante
 - 5.1.2 Área Administrativa
 - 5.1.2.1 Auxiliar Administrativo
 - 5.1.3 Área Operativa
 - 5.1.3.1 Supervisor
 - 5.1.3.1.1 Operador
 - 5.1.3.2 Supervisor de Despacho
 - 5.1.3.2.1 Despachador
 - 5.1.4 Área de Base Datos y Estadística



- 5.1.4.1 Analista de Base de Datos
- 5.1.4.2 Analista de Mapas Digitales
- 5.1.5 Área de Control de Calidad
 - 5.1.5.1 Analista Control y Calidad
 - 5.1.5.2 Evaluador
- 5.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación
 - 5.1.6.1 Soporte de Radios
 - 5.1.6.2 Soporte de Mantenimiento
 - 5.1.6.3 Soporte de Plataforma México
- 5.1.7 Área de Video vigilancia
 - 5.1.7.1 Supervisor de Video vigilancia
 - 5.1.7.2 Operador Monitoreo
- 6.1 Dirección Subcentro Mulegé
 - 6.1.1.1 Auxiliar Administrativo
 - 6.1.1.2 Intendente
 - 6.1.1.3 Vigilante
 - 6.1.2 Área Administrativa
 - 6.1.2.1 Auxiliar Administrativo
 - 6.1.3 Área Operativa
 - 6.1.3.1 Supervisor
 - 6.1.3.1.1 Operador
 - 6.1.3.2 Supervisor de Despacho
 - 6.1.3.2.1 Despachador
 - 6.1.4 Área de Base Datos y Estadística
 - 6.1.4.1 Analista de Base de Datos
 - 6.1.4.2 Analista de Mapas Digitales
 - 6.1.5 Área de Control de Calidad
 - 6.1.5.1 Analista Control y Calidad
 - 6.1.5.2 Evaluador
 - 6.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación
 - 6.1.6.1 Soporte de Radios
 - 6.1.6.2 Soporte de Mantenimiento
 - 6.1.6.3 Soporte de Plataforma México
 - 6.1.7 Área de Video vigilancia
 - 6.1.7.1 Supervisor de Video vigilancia
 - 6.1.7.2 Operador Monitoreo
- 7.1 Coordinador de Áreas Operativas
 - 7.1.1 Área Psicológica
 - 7.1.2 Área de Capacitación



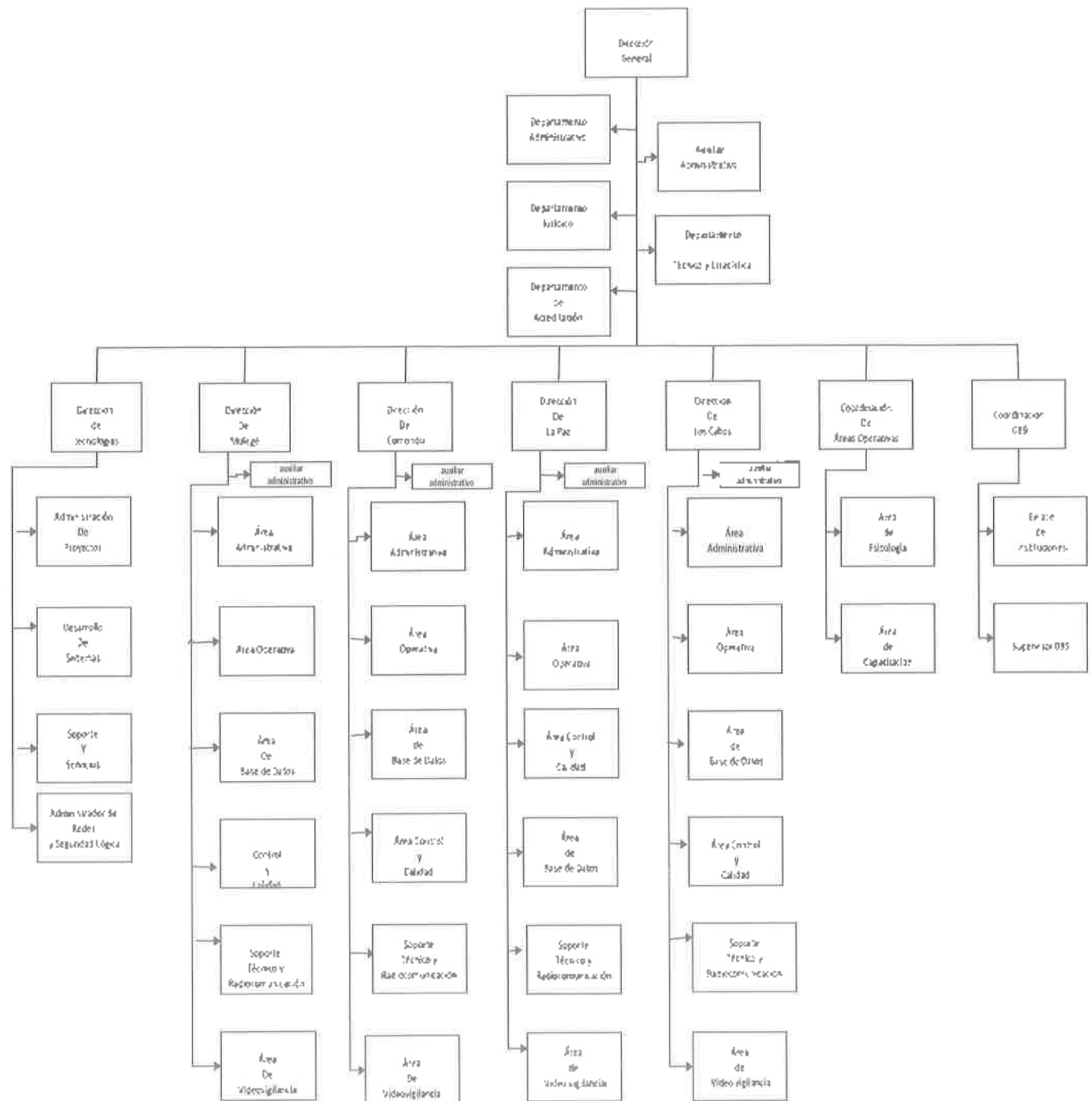
8.1 Coordinación de Denuncia Anónima 089.

8.1.1 Supervisor 089

8.1.2 Operador 089



5. Organigrama





6. Objetivo

Planear, consolidar, administrar, operar y coordinar los Centros de control, Comando, Comunicación y Cómputo del Estado, buscando brindar un servicio de atención a las Llamadas de Emergencias y Denuncia Anónima de la ciudadanía, integrando y analizando la información de su centro de video vigilancia, bases de datos o cualquier servicio o 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.



7. Misión

Proporcionar un servicio de atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, ágil, confiable y profesional, buscando salvaguardar la integridad y patrimonio de la ciudadanía, mediante procedimientos y protocolos establecidos, que faciliten la coordinación eficaz de las instancias de seguridad pública, urgencias médicas, protección civil y combate a incendios, para mejorar la calidad en la atención y los tiempos de respuesta a las solicitudes que la población reporte a través de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencias.



8. Visión

Consolidar y certificar el Sistema de Llamadas de Emergencia a través de su número único de emergencia 9-1-1 y Denuncia Anónima 089, fortaleciendo las instancias de seguridad pública, urgencias médicas, protección civil y combate a incendios; garantizando la atención de las emergencias que reporte la ciudadanía con oportunidad y calidad, permitiendo salvaguardar la integridad y el patrimonio de las personas, en beneficio de la confianza y bienestar de la población.



9. VALORES

- **Legalidad.-** Los servidores públicos hacen solo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, Reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
- **Eficiencia.-** Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.
- **Honradez.-** Los servidores públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión, para obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal y/o a favor de terceros, ni buscan, aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
- **Lealtad.-** Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; con total vocación de servicio a la sociedad y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de interés particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
- **Respeto.-** Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el dialogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.



10. Funciones

1.1 Dirección General:

- I. Establecer contacto con los titulares de las corporaciones que tienen presencia en el CALLE;
- II. 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;
- III. 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;
- IV. 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 denuncias anónimas 089, de la infraestructura de las redes estatales de radiocomunicaciones y las redes locales de computo del Centro de Control, Comando, Comunicación y Computo;
- V. 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 Computo, del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencias 9-1-1 y denuncias anónimas 089;
- VI. 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;
- VII. Proponer los manuales correspondientes para el cumplimiento del marco jurídico del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- VIII. Supervisar que los servidores públicos adscritos a los Centros realicen los procedimientos y brinden los servicios alineados al marco jurídico;
- IX. Optimizar la aplicación de los recursos Financieros, Humanos y Materiales en las instalaciones de los Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- X. 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 denuncias anónimas 089, así como verificar el cumplimiento de los ya celebrados;



- XI. Previo acuerdo con el Secretario realizar cambios de adscripción del personal a su cargo, con base a las necesidades propias del servicio;
- XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia; y
- XIII. Las demás que señalen los ordenamientos jurídicos aplicables y las encomendadas por el Secretario.

1.1.1 Auxiliar Administrativo

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

1.1.2 Departamento Administrativo:

- I. Gestionar la integración de los presupuestos y proyectos de inversión anual.
- II. 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 el Centro y Subcentros en el Estado
- III. Gestionar la ejecución de procedimientos administrativos derivados del incumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;
- IV. Controlar las acciones de registro y resguardo de inventario de bienes muebles e inmuebles del Centro y subcentro en el Estado;



- V. Elaborar, calcular, gestionar los viáticos del personal del Centro y Subcentros del Estado.
- VI. Coordinar las actividades relacionadas con el departamento Administrativo; y
- VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.3 Departamento Técnico y Estadística:

- I. Responsable de la realización de los presupuestos anuales y proyectos de inversión anual que se presentan al Sistema Nacional de Seguridad Pública referentes al "Sub-programa "Red Nacional de Radiocomunicación del Estado de B.C.S.
- II. 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;
- III. Realizar presupuestos y proyectos de inversión anuales referentes al programa "Sistema Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncias Ciudadanas";
- IV. Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de la infraestructura auxiliar de radiocomunicación (plantas de emergencia, sistemas de tierra física, balizamientos, caseta de repetición y sistemas inherentes) e informar a sus superiores de las acciones preventivas y/o correctivas necesarias;
- V. Planear, establecer, coordinar y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- VI. Proveer el servicio de Radiocomunicación a todos los usuarios de la Red de Radio a los tres órdenes de gobierno;
- VII. Cumplir con el plan nacional de numeración que permita continuar con la utilización ordenada de los recursos de Radiocomunicación;
- VIII. 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;
- IX. Coordinar, supervisar y Administrar la Red Estatal de Radiocomunicación a nivel Estatal;



- X. 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;
- XI. 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;
- XII. 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;
- XIII. Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias instalado en los CALLE del Estado, así como de las interfaces relacionadas;
- XIV. Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- XV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.4 Departamento Jurídico:

- I. Coordinar la participación con las unidades administrativas del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, para la formulación de convenios, contratos e instrumentos jurídicos;
- II. Coordinar la representación legal del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, con la Dirección Jurídica de la SSP, 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 sea requerida;
- III. Expedir las opiniones 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;
- IV. Comunicar a la Dirección General, sobre 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;
- V. Coordinar y Gestionar la atención de las solicitudes de información pública con el apoyo de las áreas sustantivas, a fin de garantizar el debido cumplimiento de las disposiciones;
- VI. Coordinar los proyectos de manuales, circulares, lineamientos y normatividad interna del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, que sea necesaria para el adecuado funcionamiento;



- VII. Coordinar la participación con las unidades administrativas del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, para la formulación de convenios, contratos e instrumentos jurídicos;
- VIII. Vigilar y actualizar las normas, políticas y reglas aplicables a los Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- IX. Acordar con el Director General la formulación de proyectos de contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos necesarios para la adecuada operación;
- X. Coordinar las actividades relacionadas con el departamento Jurídico; y
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

1.1.4.1 Auxiliar Jurídico:

- I. Redactar y transcribir correspondencia y documentos diversos;
- II. Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos jurídicos de los c4's en el estado;
- III. Integrar los expedientes jurídicos, convenios, contratos y documentos donde tenga competencia el c4;
- IV. Mantener actualizado los formatos y sistemas establecidos de toda la información generada y relacionada con los procesos jurídicos;
- V. Revisar y llevar el control del correo;
- VI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

1.1.5 Departamento de Acreditación

- I. Establecer la comunicación con las entidades certificadoras, así como asesores y demás contactos que se requieran para el cumplimiento de objetivos;
- II. Mantener contacto directo con el responsable de la Secretaría Técnica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado;
- III. Recibir asignaciones y establecer las prioridades de trabajo, coordinando las tareas de acreditación para asegurar un flujo de trabajo eficiente;
- IV. Realizar el diagnóstico acorde a los estándares que establezca cada organización acreditadora, así como sus procesos;



- V. Agendar reuniones con el Director General, de forma regular, así como con el personal encargado de cada área y aquéllos que sean necesarios para identificar las necesidades y clasificarlas por prioridades;
- VI. Informar sobre los avances de los procesos de acreditación que se estén realizando, al Director General del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo quien, a su vez, informará al Secretario de Seguridad Pública;
- VII. 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;
- VIII. Proponer la adquisición de equipos específicos o con características tecnológicas que permitan alcanzar el objetivo de la acreditación;
- IX. Evaluar el impacto de las políticas en transición o los cambios de proceso en el Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo;
- X. 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;
- XI. Proponer al Director General, grupos de trabajo de acreditación que permitan alcanzar los objetivos de la acreditación a la que se someta la Institución;
- XII. Dirigir y coordinar los grupos de trabajo de acreditación, que le sean autorizados previamente, bajo un esquema de planeación estratégica;
- XIII. Generar la planeación correspondiente y rutas de trabajo que permitan implementar el programa de acreditación que le sea encomendado;
- XIV. Generar las recomendaciones necesarias al Director General con la finalidad de alcanzar las metas de acreditación a la que se encuentre sometida la Institución;
- XV. 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;



- XVI. Generar y administrar un archivo respecto a las acreditaciones que se realicen;
- XVII. Integrar los expedientes de la Organización Acreditadora con la que se esté trabajando en ese momento;
- XVIII. Mantener los sistemas de acreditación actualizados de acuerdo a los lineamientos de la entidad certificadora y leyes vigentes;
- XIX. Las demás que en el ámbito de su competencia le confiera el Director General, la Ley Estatal y las demás disposiciones aplicables.

1.1.5.1 Analista de Acreditación

- I. Auxiliar en la realización del diagnóstico acorde a los estándares que establezca cada organización acreditadora, así como sus procesos;
- II. Programar, registrar y actualizar la agenda del Área de Acreditación;
- III. Informar sobre los avances de los procesos de acreditación que se estén realizando;
- IV. 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 permitan alcanzar los estándares de acreditación que se proyecten;
- V. Informar sobre las necesidades en cuanto a equipo y material de oficina;
- VI. Apoyar y asesorar sobre los estándares de acreditación;
- VII. Generar, integrar y administrar los expedientes respecto a las acreditaciones que se realicen;
- VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

2.1 Dirección de Tecnologías:

- I. Proponer y participar en el programa institucional de desarrollo informático, telecomunicaciones y desarrollo tecnológico en general de la Secretaría de Seguridad Pública;



- II. Proponer políticas, normas y lineamientos en materia de cómputo, telecomunicaciones y equipamiento de dispositivos científicos y técnicos de conformidad con las funciones especializadas de la Secretaría, así como fomentar la optimización en el desarrollo y explotación de tecnologías de información;
- III. Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos para la Secretaría de Seguridad Pública;
- IV. Eficientar los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales de la Secretaría a través de las tecnologías de información y comunicación;
- V. 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 Secretaría de Seguridad Pública las mejores condiciones;
- VI. 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 Secretaría de Seguridad Pública;
- VII. Vigilar 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 se ajusten a la normativa aplicable y, en su caso, sean cobradas en forma oportuna e integral;
- VIII. Controlar, resguardar y supervisar la vigilancia de las licencias de desarrollo y programación de la Secretaría de Seguridad Pública;
- IX. Crear y mantener los sistemas de comunicación de voz y datos a través de la red interna y externa, competencia de la Secretaría de Seguridad Pública;
- X. Crear, mantener y asegurar los espacios físicos y lógicos de los Almacenes de datos masivos;
- XI. Sistematizar, administrar y auditar los accesos a las bases de datos de Seguridad Pública contenidos en los Almacenes de datos masivos;
- XII. Analizar, crear, implantar y controlar los aplicativos generados en el área de Desarrollo para tener acceso a las bases de datos y otras aplicaciones específicas;



- XIII. Administrar, soportar y controlar los equipos de cómputo de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XIV. Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- XV. Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- XVI. Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- XVII. Respalda y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XVIII. Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;
- XIX. Supervisar técnicamente la instalación de sistemas de videovigilancia, red de voz y datos de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XX. Mantener actualizada la tecnología así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio, en materia de seguridad Pública;
- XXI. Mantener actualizada la página de Internet atendiendo las indicaciones del departamento de Comunicación Social y del Órgano Interno de Control, en los temas relativos a Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- XXII. Las demás que le asigne el Secretario de Seguridad Pública, en ejercicio de sus atribuciones.

2.1.2 Departamento Administración de Proyectos

- I. Desarrollar estudios e investigaciones sobre proyectos de nuevas tecnologías y servicios orientados a usuarios de equipos de cómputo, para determinar la viabilidad técnica de su probable implantación;
- II. Asesorar sobre soluciones tecnológicas y metodología de proyectos en materia de tecnologías de información;
- III. Apoyar en la definición, administración y ejecución de proyectos en materia de tecnologías de información;
- IV. Coordinar la implantación y seguimiento de las nuevas tecnologías adquiridas por la Secretaría, para garantizar la funcionalidad de las mismas en beneficio de los usuarios de las Unidades responsables;



- V. Supervisar el proceso de análisis técnico de los requerimientos de equipo informático, para que la adquisición de los mismos cumpla con las especificaciones requeridas por las Unidades Administrativas;
- VI. Inspeccionar los procesos de Baja del inventario de los bienes informáticos asignados a las Unidades Administrativas para mantener un control de los mismos;
- VII. Supervisar el uso y actualización de licencias de paquetes informáticos y equipos de cómputo, para garantizar el uso lícito de los mismos;
- VIII. Supervisar los procesos de pólizas de mantenimiento / arrendamiento y/o adquisición con proveedores externos en lo referente a tecnologías;
- IX. Integrar y resguardar los expedientes técnicos para la aplicación de garantías del proveedor;
- X. Atender los requerimientos de equipamiento informático de la Secretaría, para iniciar los procesos de adquisición y abastecimiento de los mismos, bajo las especificaciones solicitadas;
- XI. Determinar mecanismos de asesoría a diversas instancias sobre la normatividad, planeación, integración y evaluación de proyectos de adquisición y/o contratación de bienes y servicios de tecnologías de la información, para garantizar que las propuestas, solicitudes y/o trámites cumplan con los criterios técnicos-jurídicos

2.1.2.1 Administrador de Base de Datos:

- I. Administrar los sistemas manejadores de base de datos;
- II. Monitorear continuamente el rendimiento del sistema y estar preparado para efectuar ajustes;
- III. Diseñar planes de contingencia;
- IV. Desarrollar una estrategia efectiva de respaldos y recuperación de datos para mantener la estabilidad de toda la información guardada;
- V. Administrar la seguridad del sistema. Establece 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; y



- VI. Documentar y mantener un registro periódico 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.

2.1.3 Departamento de Desarrollo de Sistemas:

- I. Recopilar, analizar e integrar información para la formulación de planes, programas y proyectos relacionados con herramientas de desarrollo;
- II. Detectar necesidades en las áreas y proponer el uso de aplicaciones como herramientas de apoyo para agilizar y simplificar su trabajo;
- III. Analizar los proyectos solicitados para auxiliar en la determinación de su viabilidad respecto al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones;
- IV. Proponer políticas, lineamientos procedimientos y normas para el adecuado uso y aprovechamiento de las tecnologías de información;
- V. Atender las solicitudes de las áreas interesadas en el desarrollo de nuevos sistemas de información y la actualización de los ya existentes, que propicien mejoras en su operación;
- VI. Desarrollar los sistemas de información de acuerdo a los requerimientos entregados;
- VII. Coordinar conjuntamente con el área de servicios computacionales el servicio de instalación, configuración, seguridad y administración del software, así como detectar y prevenir eventos que puedan convertirse en problemas;
- VIII. Resguardar y asegurar, por medios técnicos, el uso, acceso, confiabilidad e inviolabilidad de la información procesada en las aplicaciones que así lo requieran;
- IX. Elaborar y actualizar manuales e instructivos de operación que expliquen a los usuarios el funcionamiento de las aplicaciones;
- X. Respalda y resguardar programas fuente de las versiones en producción y de las aplicaciones en proceso;
- XI. Mantener actualizada la carpeta de cada proyecto y la bitácora de actividades del área;
- XII. Aplicar la metodología y estándares técnicos en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones;
- XIII. Coordinar y supervisar la elaboración de bases y anexos técnicos, para los procesos licitatorios respecto a software de desarrollo; y



- XIV. Determinar las especificaciones técnicas que debe de cubrir el software adquirido, para considerarlo en los contratos.

2.1.3.1 Analista Programador:

- I. Efectuar el análisis, diseño de los sistemas de información requeridos por todas aquellas áreas que integran la Subsecretaría de Seguridad Pública;
- II. Recopilar, analizar e integrar información para la formulación de planes, programas y proyectos relacionados con herramientas de desarrollo;
- III. Informar al Jefe de Departamento, la capacidad y el nivel de respuesta del área tomando como base la dimensión del proyecto y el recurso humano con que se cuenta;
- IV. Detectar necesidades en las áreas y proponer el uso de aplicaciones como herramientas de apoyo para agilizar y simplificar su trabajo;
- V. Analizar los proyectos solicitados para auxiliar en la determinación de su viabilidad respecto al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones;
- VI. Establecer las estructuras de la base de datos sobre las que se hará el desarrollo del sistema;
- VII. Coordina que el desarrollo y mantenimiento de sistemas se apegue a la metodología y estándares técnicos establecidos;
- VIII. Realiza trabajo coordinado con los programadores en la implementación de los sistemas;
- IX. Realizar las modificaciones y ajustes pertinentes a los sistemas de información existentes acordes a las necesidades de la Subsecretaría de Seguridad Pública;
- X. Realizar acercamiento con los usuarios para evaluar el rendimiento de los sistemas desarrollados;
- XI. Establecer y coordinar el cronograma de seguimiento en el desarrollo de los sistemas;
- XII. Desarrollar los sistemas de información de acuerdo a los requerimientos entregados por el área de análisis de sistemas;



- XIII. Coordinar conjuntamente con el área de servicios computacionales el servicio de instalación, configuración, seguridad y administración del software, así como detectar y prevenir eventos que puedan comprometer el funcionamiento del programa;
- XIV. Elaborar y actualizar manuales e instructivos de operación que expliquen a los usuarios el funcionamiento de las aplicaciones;
- XV. Efectuar ajustes solicitados a las aplicaciones conforme a los estándares técnicos correspondientes y en su caso de acuerdo con lo establecido en los planes y programas vigentes;
- XVI. Resguardar y asegurar, por medios técnicos, el uso, acceso, confiabilidad e inviolabilidad de la información procesada en las aplicaciones que así lo requieran;
- XVII. Respalidar y resguardar programas fuente de las versiones en producción y de las aplicaciones en proceso;
- XVIII. Mantener actualizada la carpeta de cada proyecto y la bitácora de actividades del área;
- XIX. Aplicar la metodología y estándares técnicos en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones; y
- XX. Las demás que le asigne el Jefe de Departamento, en ejercicio de sus atribuciones

2.1.4 Departamento de Soporte y Servicios:

- I. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de la Secretaría de Seguridad Pública;
- II. Apoyar al área de adquisiciones con la valoración, validación y revisión de características técnicas de equipamiento informático y tecnológico solicitado por las diferentes áreas de la SSP y dependencias afines a ella, cuando así lo requieran;
- III. Coordinarse con el área de Inventarios para la revisión de equipo informático y tecnológico usado o recién adquirido, cuando así lo soliciten mediante oficio y emitir los dictámenes técnicos cuando así lo requieran;



- IV. Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- V. Planear y gestionar la adquisición de material para el mantenimiento de equipo de cómputo;
- VI. Proponer las fechas de los mantenimientos, supervisar los servicios realizados tanto en mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento informático y de comunicaciones, propiedad de la Secretaría y que son proporcionados por personal del área o a través de terceros;
- VII. Detección y eliminación de virus y/o programas espías;
- VIII. Administrar las licencias de usuarios y los servidores de antivirus;
- IX. Instalar y administrar el software propio o programas comerciales;
- X. Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- XI. Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores de la Secretaría;
- XII. Apoyar al Departamento de Comunicaciones y Seguridad Lógica con la instalación y/o adecuación de la infraestructura de la red de comunicaciones de las diferentes dependencias de la Secretaría cuando así sea requerido;
- XIII. Administrar el servicio de correo electrónico;
- XIV. Administrar los usuarios, plataformas virtuales y la mensajería instantánea;
- XV. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- XVI. Aplicar y difundir entre los usuarios las normas y políticas para el uso de los bienes informáticos de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XVII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- XVIII. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático; y
- XIX. Administrar las copias de seguridad de información sensible de la Secretaría.



2.1.4.1 Soporte Técnico:

- I. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, administración, operación al equipamiento informático de la Secretaría de Seguridad Pública;
- II. Registrar y controlar las refacciones resguardadas en el área necesaria para el servicio de soporte técnico, así como el nivel de existencias;
- III. Informar verbalmente y/o por escrito de la situación de los servicios prestados internamente o por proveedores externos;
- IV. Proponer las especificaciones técnicas del tipo de mantenimiento a efectuar al equipo informático y supervisar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipamiento informático propiedad de la Secretaría proporcionados por personal del área o a través de terceros;
- V. Detectar y eliminar los virus y/o programas espías;
- VI. Instalar y dar mantenimiento de software propio o programas comerciales;
- VII. Instalar y configurar componentes internos o externos;
- VIII. Apoyar en el respaldo de la información crítica generada por las diferentes áreas de la SSP;
- IX. Apoyar al Departamento de Comunicaciones y Seguridad con la instalación y/o adecuación de la infraestructura de la red de comunicaciones de las diferentes dependencias de la SSP cuando así sea requerido;
- X. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- XI. Asesorar y capacitar a los usuarios en el uso y aprovechamiento de tecnologías de información propia o desarrollada por terceros, elaborando en su caso propuestas de programas de capacitación tomando como base las necesidades detectadas;
- XII. Apoyar con la impresión de credenciales institucionales y de portación de armas en coordinación con las áreas de Recursos Humanos y Control y Registro de Armas de Fuego de la SSP;
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



2.1.5 Departamento de Redes y Seguridad lógica:

- I. Diseñar nuevas redes de comunicación y de servicios, basados en tecnologías de comunicación emergentes;
- II. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- III. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas de la Secretaría;
- IV. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de la Secretaría;
- V. Evaluar y proponer nuevas tecnologías y servicios relacionados con redes de comunicación;
- VI. Presentar estudios de factibilidad técnica, económica y operativa para asesorar a la Dirección en la toma de decisiones;
- VII. Brindar consultoría y asesoría técnica en el área de redes y comunicación a los demás Departamentos de la Dirección;
- VIII. Proponer soluciones que involucren infraestructura de cómputo y telecomunicaciones, en respuesta a las necesidades planteadas por las Unidades Administrativas de la Secretaría, considerando la disponibilidad de recursos materiales, humanos y financieros;
- IX. Definir estrategias en seguridad informática;
- X. Implementar, configurar y operar los controles de seguridad informática (Firewalls, IPS/IDS, antimalware, etc.);
- XI. Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XII. Ejecutar políticas en el servicio de Internet para los usuarios de la Secretaría;
- XIII. Administrar y configurar los equipos de seguridad lógica, considerando el ancho de banda y el filtrado de URL;
- XIV. Implementar y administrar los servicios de Telefonía IP;
- XV. Administrar los equipos principales de telecomunicaciones que brindan el acceso a los servicios de red y sistemas de información institucionales;
- XVI. Realizar el levantamiento de informes de equipos y cableado, en Unidades Administrativas de la Secretaría;



- XVII. Realizar montajes de líneas nuevas o enlaces en conjunto con las compañías privadas contratadas por la Secretaría;
- XVIII. Elaborar requisiciones de material y equipo necesarios para la ejecución de los trabajos solicitados por las Unidades Administrativas;
- XIX. Brindar apoyo técnico en materia de comunicaciones y seguridad a los usuarios que lo requieran; y
- XX. Administrar los usuarios y las restricciones de acceso a la Red. Administrar el equipo y herramientas de trabajo bajo su cargo.

2.1.5.1 Auxiliar de Redes y Seguridad Lógica

- I. Definir la estrategia de seguridad informática;
- II. Implementar, configurar y operar los controles de seguridad informática (Firewalls, IPS/IDS, antimalware, etc.);
- III. Monitorear los indicadores de controles de seguridad;
- IV. Ejecutar las políticas en el servicio de Internet tanto inalámbrico como de red de datos;
- V. Controlar la Red;
- VI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1 Dirección La Paz (Centro):

- I. 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;
- II. 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;
- III. 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;
- IV. Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia;



- V. Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación;
- VI. Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores;
- VII. Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas técnico-operativos y de comunicaciones inherentes al Centro de su competencia;
- VIII. Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia;
- IX. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;
- X. Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de las actividades relacionadas de las diferentes áreas;
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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 estrictos cumplimientos a las leyes y normas respectivas;
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director;
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia



3.1.2 Intendente:

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

3.1.2 Vigilante:

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

3.1.2 Área Administrativa:

- I. 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;
- II. 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



- III. Comunicar con prontitud todos aquellos hechos y solicitudes relevantes que requieran de una atención inmediata, por la importancia de su naturaleza,
- IV. Administrar y optimizar los recursos humanos y materiales;
- V. Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos Administrativos;
- VI. Planear y desarrollar las necesidades inherentes a la administración;
- VII. Colaborar en la integración de los expedientes para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo a lo presupuestado anualmente;
- VIII. 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;
- IX. Organizar y tramitar las solicitudes de las áreas;
- X. Tramitar, supervisar y verificar la administración del personal;
- XI. Entregar los recibos por concepto de pago de nómina al personal;
- XII. Elaborar y actualizar bitácoras e inventarios de los bienes y/o servicios;
- XIII. Revisar que se cumplan con los principios Administrativos;
- XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.2.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.



- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.3 Área Operativa

- I. Verificar que la información este correctamente registrada en electrónico en un formato estandarizado (CAD);
- II. Vigilar la operación y desempeño de supervisores y operadores del área operativa del CALLE;
- III. Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno;
- IV. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, de protocolos y de procedimientos dentro de su área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento;
- V. Dirigir y verificar la vía por la que se está transmitiendo la información relativa del evento o situación de emergencia;
- VI. Coordinar la atención y reportes de emergencias que se reciban en los CALLE;
- VII. Coordinar con las diferentes corporaciones comisionadas al área de despacho la atención de eventos de alto impacto, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias;
- VIII. Mantener la coordinación con el personal comisionado de las dependencias asignadas al CALLE para la correcta atención de las emergencias;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

3.1.3.1 Supervisor 911:

- I. Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico;



- II. Vigilar la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- III. Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes;
- IV. 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;
- V. Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;
- VI. Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- VII. Coordinar la actividad de los operadores a su cargo;
- VIII. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- IX. Canalizar y verificar que no existan asuntos de un incidente sin atender;
- X. Verificar y concluir los incidentes de alto impacto;
- XI. Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo al finalizar su turno, sobre las incidencias presentadas;
- XII. Supervisar el horario de los operadores y despachadores;
- XIII. Monitorear los sistemas auxiliares de apoyo a la atención de las emergencias, tales como botones de emergencia, aplicaciones móviles, sistema AVL, etc.;
- XIV. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior;
- XV. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.3.1.1 Operador 911:

- I. Responder las llamadas entrantes al CALLE;
- II. Registrar de forma detallada los reportes de la ciudadanía;
- III. Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por el usuario, según las condiciones y las características de la situación;



- IV. Analizar la información proporcionada por el usuario para determinar las necesidades y tipo de auxilio que se requiere para la asignación de la corporación;
- V. Georeferenciar el incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- VI. Enviar el reporte de la solicitud de servicio a las áreas de despacho correspondientes;
- VII. Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario;
- VIII. Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- IX. Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas;
- X. Capturar la información adicional que pudiera proporcionar el usuario en el caso de llamadas repetidas, registrándola en un folio único;
- XI. Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- XII. Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- XIII. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.3.2 Supervisor de Despacho:

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



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

3.1.3.2.1 Despachador 911:

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



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

3.1.4 Área de Base de Datos:

- I. Analizar, supervisar y coordinar la información de las bases de datos relacionadas sobre las incidencias registradas en los CALLE;
- II. Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos.
- III. 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;
- IV. Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias, así como de las interfaces relacionadas;
- V. Administrar y supervisar las bases de datos del aplicativo de emergencias;
- VI. Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- VII. 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;
- VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.4.1 Analista de mapas digitales

- I. Actualización del mapa digital;
- II. Elaboración de mapas temáticos de incidencia registrada en los CALLE;
- III. Instalación del mapa en áreas operativa y de despacho de los CALLE;
- IV. Apoyo a diversas instituciones de seguridad pública, de protección civil, médica y de fuego con la instalación y capacitación del aplicativo mapinfo que nos sirve para visualizar el mapa;
- V. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.4.2 Analista Base de Datos

- I. Administrar y supervisar el funcionamiento el sistema de botones de emergencia;
- II. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de AVL;
- III. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de mapas digitales;



- IV. Instalar cartografía digital en instituciones de seguridad y médicas que interactúan en la atención de las emergencias;
- V. 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;
- VI. Registrar los incidentes reportados al CALLE para la creación de mapas temáticos y metadatos;
- VII. Instalar los botones de emergencia y sistemas GPS;
- VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.5 Área de Control y Calidad

- I. Validar la capacidad técnica-operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados;
- II. Realizar los criterios necesarios para la aprobación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE;
- III. Aprobar el desempeño del personal del C4;
- IV. Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación;
- V. Dar seguimiento al cumplimiento de las leyes, normas, acuerdos, reglamentos, y lineamientos de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia;
- VI. Analizar los tiempos de atención y despacho del CALLE;
- VII. Realizar reporte de desempeño de tiempos de respuesta para la atención de incidentes de emergencia;
- VIII. 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;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



3.1.5.1 Evaluador:

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

3.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación:

- I. 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;
- II. Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos;
- III. Eficiente los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales de la Secretaría a través de las tecnologías de información y comunicación;
- IV. 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;
- V. 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;
- VI. 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;



- VII. 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;
- VIII. Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- IX. Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- X. Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- XI. Respalidar y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores;
- XII. Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;
- XIII. Supervisar sistemas de video vigilancia, red de voz y datos de la CS;
- XIV. Mantener actualizada la tecnología, así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio.

3.1.6.1 Soporte Técnico de Radio

- I. Apoyo en la instalación de equipos de radios móviles a las dependencias;
- II. Apoyo en la revisión de la Infraestructura Tecnológica de los Sitios de Repetición del Estado de B.C.S;
- III. Apoyo en las tareas Administrativas correspondiente al área de Radio;
- IV. Apoyo en la configuración de radios MATRA;
- V. Supervisar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- VI. Gestionar, tramitar y supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra la plantilla del área de soporte técnico;
- VII. Coadyuvar al jefe de Radiocomunicación en el cumplimiento de sus funciones, Desempeñando las funciones encomendadas en el área de sistemas e informática;



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

3.1.6.2 Soporte de Mantenimiento

- I. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático;
- II. Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- III. Planear y gestionar la adquisición de material para el mantenimiento de equipo de cómputo;
- IV. Proponer las fechas de los mantenimientos, supervisar los servicios realizados tanto en mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento informático y de comunicaciones;
- V. Administrar las licencias de usuarios y los servidores de antivirus,
- VI. Instalar y administrar el software propio o programas comerciales;
- VII. Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- VIII. Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores;
- IX. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- X. Encargado del control de cambios en los conmutadores telefónicos;
- XI. Encargado de los cambios y operación de las funciones telefónicas del 911, 089 y áreas administrativas;



- XII. Apoyo en la administración del servidor de audio, así como el correcto funcionamiento del servidor;
- XIII. Aplicar y difundir entre los usuarios las normas y políticas para el uso de los bienes informáticos de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XIV. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- XV. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- XVI. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XVII. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XVIII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;
- XIX. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XX. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XXI. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XXII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;
- XXIII. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.6.3 Soporte Técnico de Plataforma México

- I. Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de plataforma México;
- II. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de plataforma México, aplicativos;



- III. 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;
- IV. 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;
- V. Instalación y configuración de los equipos y aplicativos de plataforma México;
- VI. Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- VII. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- VIII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- IX. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- X. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

3.1.7 Área de Video Vigilancia:

- I. Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de video vigilancia;
- II. Supervisar la aplicación de procedimientos del área;
- III. Coordinar el funcionamiento del área de monitoreo en los aspectos técnico, administrativo y operativo;
- IV. Implementar estrategias para la prevención y detección de situaciones en las que se generen eventos delictivos que afecten la integridad física, patrimonio o los derechos de la ciudadanía;
- V. Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- VI. Elaborar bitácoras de incidentes; y



- VII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad.
- VIII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad;
- IX. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

3.1.7.1 Supervisor Video vigilancia:

- I. Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de video vigilancia;
- II. Supervisar, asesorar y apoyar al operador de video vigilancia en el desempeño de sus funciones;
- III. Asignar al operador de video vigilancia la zona que debe monitorear;
- IV. Mantener estrecha comunicación con CALLE correspondiente para la correcta e inmediata atención de posibles emergencias detectadas mediante la video vigilancia;
- V. Detectar y reportar a su jefe inmediato las necesidades de mantenimiento (preventivo o correctivo) de las videocámaras instaladas y del equipo de cómputo complementario;
- VI. Coordinar y supervisar los esquemas de consulta y análisis de información en materia video vigilancia;
- VII. Proponer al superior inmediato, las medidas preventivas y correctivas necesarias para mejorar la atención de incidentes registrados en las videocámaras del sistema de video vigilancia;
- VIII. Proponer la implementación de programas de capacitación a los operadores de monitoreo, a fin de mejorar la prestación de los servicios;
- IX. Verificar que todos los incidentes sean debidamente analizados y atendidos conforme a los procedimientos previamente establecidos;



- X. Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- XI. Elaborar bitácoras de incidentes al finalizar el turno;
- XII. Manejar las solicitudes hechas por la autoridad (sistema judicial) de la información respaldada;
- XIII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- XIV. Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XV. Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

3.1.7.1.1 Operador de Monitoreo:

- I. Monitorear y vigilar por medio del sistema de video vigilancia con el que se cuenta de manera eficiente y eficaz aportando información puntual relativa a hechos delictivos que han acontecido o en flagrancia;
- II. Definir áreas de importancia dentro de la cobertura visual de la videocámara;
- III. Conocer la zona asignada por el supervisor para su monitoreo;
- IV. Registrar patrones zonales;
- V. Identificar instalaciones que representen riesgos para la comunidad y mantener un monitoreo constante identificando situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- VI. Identificar negocios y comercios susceptibles de ataques delictivos e informar al supervisor sobre situaciones que pudieran desencadenar una emergencia;
- VII. Identificar áreas de concentración masiva, zonas de paso escolar, cruces peligrosos, giros negros y en general cualquier área susceptible a desarrollar un incidente de emergencia;



- VIII. Identificar la presencia de personas que no correspondan al entorno de la zona de cobertura de la videocámara asignada;
- IX. Monitorear consignas de zonas y horarios;
- X. Reportar al supervisor los eventos o delitos observados;
- XI. Elaborar bitácoras de incidentes;
- XII. Seleccionar el fragmento de video donde se haya registrado un incidente;
- XIII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente;
- XIV. Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XV. Comunicar al jefe inmediato de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia; y
- XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1 Dirección Subcentro Comondu:

- I. 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;
- II. 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;
- III. 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;
- IV. Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia;
- V. Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación;
- VI. Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores;



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

4.1.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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 estrictos cumplimientos a las leyes y normas respectivas
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información;
- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia



4.1.2 Intendente:

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

4.1.3 Vigilante:

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

4.1.2 Área Administrativa:

- I. 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;
- II. Comunicar con prontitud todos aquellos hechos y solicitudes relevantes que requieran de una atención inmediata, por la importancia de su naturaleza;
- III. Administrar y optimizar los recursos humanos y materiales;



- IV. Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos Administrativos;
- V. Planear y desarrollar las necesidades inherentes a la administración;
- VI. Colaborar en la integración de los expedientes para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo a lo presupuestado anualmente;
- VII. 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;
- VIII. Organizar y tramitar las solicitudes de las áreas;
- IX. Tramitar, supervisar y verificar la administración del personal;
- X. Entregar los recibos por concepto de pago de nómina al personal;
- XI. Elaborar y actualizar bitácoras e inventarios de los bienes y/o servicios;
- XII. Revisar que se cumplan con los principios Administrativos;
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.2.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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 estrictos cumplimientos a las leyes y normas respectivas;
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.



- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

4.1.3 Área Operativa

- I. Verificar que la información este correctamente registrada en electrónico en un formato estandarizado (CAD);
- II. Vigilar la operación y desempeño de supervisores y operadores del área operativa del CALLE;
- III. Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno;
- IV. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, de protocolos y de procedimientos dentro de su área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento;
- V. Dirigir y verificar la vía por la que se está transmitiendo la información relativa del evento o situación de emergencia;
- VI. Coordinar la atención y reportes de emergencias que se reciban en los CALLE;
- VII. Coordinar con las diferentes corporaciones comisionadas al área de despacho la atención de eventos de alto impacto, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias;
- VIII. Mantener la coordinación con el personal comisionado de las dependencias asignadas al CALLE para la correcta atención de las emergencias;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

4.1.3.1 Supervisor 911:

- I. Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico;



- II. Vigilar la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- III. Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes;
- IV. 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;
- V. Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;
- VI. Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- VII. Coordinar la actividad de los operadores a su cargo;
- VIII. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- IX. Canalizar y verificar que no existan asuntos de un incidente sin atender;
- X. Verificar y concluir los incidentes de alto impacto;
- XI. Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo al finalizar su turno, sobre las incidencias presentadas;
- XII. Supervisar el horario de los operadores y despachadores;
- XIII. Monitorear los sistemas auxiliares de apoyo a la atención de las emergencias, tales como botones de emergencia, aplicaciones móviles, sistema AVL, etc.;
- XIV. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior;
- XV. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.3.1.1 Operador 911:

- I. Responder las llamadas entrantes al CALLE;
- II. Registrar de forma detallada los reportes de la ciudadanía;



- III. Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por el usuario, según las condiciones y las características de la situación;
- IV. Analizar la información proporcionada por el usuario para determinar las necesidades y tipo de auxilio que se requiere para la asignación de la corporación;
- V. Georeferenciar el incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- VI. Enviar el reporte de la solicitud de servicio a las áreas de despacho correspondientes;
- VII. Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario;
- VIII. Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- IX. Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas;
- X. Capturar la información adicional que pudiera proporcionar el usuario en el caso de llamadas repetidas, registrándola en un folio único;
- XI. Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- XII. Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- XIII. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.3.2 Supervisor de Despacho:

- I. Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;
- II. Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- III. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- IV. Antes de canalizar un incidente, verificar que no existan asuntos del evento sin atender;



- V. Verificar los cierres de incidentes de alto impacto, contando con información completa de todas las corporaciones involucradas;
- VI. Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo sobre las incidencias presentadas en el área a su cargo;
- VII. Supervisar el horario de los despachadores asignados al CALLE;
- VIII. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior y de incidentes de alto impacto;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.3.2.1 Despachador 911:

- I. 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;
- II. 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;
- III. Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio;
- IV. Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- V. Informar al jefe inmediato sobre eventos de alto impacto por los medios que hayan sido asignados para su cumplimiento;
- VI. Transmitir la información que las corporaciones requieran para la atención de los incidentes y emergencias reportadas;
- VII. Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- VIII. Dar aviso a las unidades correspondientes a cada corporación, para que acudan y participen en la atención de la emergencia;



- IX. Atender los reportes de emergencias hechos por miembros de las corporaciones policiales enlazados a la red de radio;
- X. Capturar en el CAD la atención de auxilios realizados por las unidades en campo durante sus recorridos normales de operación;
- XI. Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- XII. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.4 Área de Base de Datos:

- I. Analizar, supervisar y coordinar la información de las bases de datos relacionadas sobre las incidencias registradas en los CALLE;
- II. Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos.
- III. 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;
- IV. Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias, así como de las interfaces relacionadas;
- V. Administrar y supervisar las bases de datos del aplicativo de emergencias;
- VI. Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- VII. 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;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.4.1 Analista de mapas digitales

- I. Actualización del mapa digital;
- II. Elaboración de mapas temáticos de incidencia registrada en los CALLE;
- III. Instalación del mapa en áreas operativa y de despacho de los CALLE;



- IV. Apoyo a diversas instituciones de seguridad pública, de protección civil, médica y de fuego con la instalación y capacitación del aplicativo mapinfo que nos sirve para visualizar el mapa;
- V. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.4.2 Analista Base de Datos

- I. Administrar y supervisar el funcionamiento el sistema de botones de emergencia;
- II. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de AVL;
- III. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de mapas digitales;
- IV. Instalar cartografía digital en instituciones de seguridad y médicas que interactúan en la atención de las emergencias;
- V. 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;
- VI. Registrar los incidentes reportados al CALLE para la creación de mapas temáticos y metadatos;
- VII. Instalar los botones de emergencia y sistemas GPS;
- VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.5 Área de Control y Calidad

- I. Validar la capacidad técnica-operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados;
- II. Realizar los criterios necesarios para la aprobación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE;
- III. Aprobar el desempeño del personal del C4;
- IV. Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación;
- V. Dar seguimiento al cumplimiento de las leyes, normas, acuerdos, reglamentos, y lineamientos de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia;



- VI. Analizar los tiempos de atención y despacho del CALLE;
- VII. Realizar reporte de desempeño de tiempos de respuesta para la atención de incidentes de emergencia;
- VIII. 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;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.5.1 Evaluador:

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

4.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación:

- I. 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;
- II. Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos;
- III. Eficiente los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales de la secretaria a través de las tecnologías de información y comunicación;
- IV. 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;

- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- IX. Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- X. Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- XI. Respalda y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores;
- XII. Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;
- XIII. Supervisar sistemas de video vigilancia, red de voz y datos de la CS;
- XIV. Mantener actualizada la tecnología, así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio.

4.1.6.1 Soporte Técnico de Radio

- I. Apoyo en la instalación de equipos de radios móviles a las dependencias;



- II. Apoyo en la revisión de la Infraestructura Tecnológica de los Sitios de Repetición del Estado de B.C.S;
- III. Apoyo en las tareas Administrativas correspondiente al área de Radio;
- IV. Apoyo en la configuración de radios MATRA;
- V. Supervisar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- VI. Gestionar, tramitar y supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra la plantilla del área de soporte técnico;
- VII. Coadyuvar al jefe de Radiocomunicación en el cumplimiento de sus funciones, Desempeñando las funciones encomendadas en el área de sistemas e informática;
- VIII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- IX. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.6.2 Soporte de Mantenimiento

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



- VII. Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- VIII. Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores;
- IX. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- X. Encargado del control de cambios en los conmutadores telefónicos;
- XI. Encargado de los cambios y operación de las funciones telefónicas del 911, 089 y áreas administrativas;
- XII. Apoyo en la Administración del servidor de Audio, así como el correcto funcionamiento del servidor;
- XIII. Aplicar y difundir entre los usuarios las normas y políticas para el uso de los bienes informáticos de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XIV. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- XV. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- XVI. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XVII. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XVIII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;
- XIX. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XX. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XXI. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XXII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;



- XXIII. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.6.3 Soporte Técnico de Plataforma México

- I. Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de plataforma México;
- II. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de plataforma México, aplicativos;
- III. 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;
- IV. 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;
- V. Instalación y configuración de los equipos y aplicativos de plataforma México;
- VI. Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- VII. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- VIII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- IX. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- X. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

4.1.7 Área de Video Vigilancia:

- I. Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de video vigilancia;



- II. Supervisar la aplicación de procedimientos del área;
- III. Coordinar el funcionamiento del área de monitoreo en los aspectos técnico, administrativo y operativo;
- IV. Implementar estrategias para la prevención y detección de situaciones en las que se generen eventos delictivos que afecten la integridad física, patrimonio o los derechos de la ciudadanía;
- V. Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- VI. Elaborar bitácoras de incidentes; y
- VII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad.
- VIII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad;
- IX. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

4.1.7.1 Supervisor Video vigilancia:

- I. Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de video vigilancia;
- II. Supervisar, asesorar y apoyar al operador de video vigilancia en el desempeño de sus funciones;
- III. Asignar al operador de video vigilancia la zona que debe monitorear;
- IV. Mantener estrecha comunicación con CALLE correspondiente para la correcta e inmediata atención de posibles emergencias detectadas mediante la video vigilancia;
- V. Detectar y reportar a su jefe inmediato las necesidades de mantenimiento (preventivo o correctivo) de las videocámaras instaladas y del equipo de cómputo complementario;



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

4.1.7.1.1 Operador de Monitoreo:

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



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

5.1 Dirección Subcentro Los Cabos

- I. 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;
- II. 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;



- III. 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;
- IV. Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia;
- V. Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación;
- VI. Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores;
- VII. Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas técnico-operativos y de comunicaciones inherentes al Centro de su competencia;
- VIII. Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia;
- IX. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;
- X. Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de las actividades relacionadas de las diferentes áreas;
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

5.1.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.



- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

5.1.2 Intendente:

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

5.1.3 Vigilante:

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

5.1.2 Área Administrativa:



- I. 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;
- II. Comunicar con prontitud todos aquellos hechos y solicitudes relevantes que requieran de una atención inmediata, por la importancia de su naturaleza,
- III. Administrar y optimizar los recursos humanos y materiales,
- IV. Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos Administrativos:
- V. Planear y desarrollar las necesidades inherentes a la administración;
- VI. Colaborar en la integración de los expedientes para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo a lo presupuestado anualmente;
- VII. 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;
- VIII. Organizar y tramitar las solicitudes de las áreas;
- IX. Tramitar, supervisar y verificar la administración del personal;
- X. Entregar los recibos por concepto de pago de nómina al personal;
- XI. Elaborar y actualizar bitácoras e inventarios de los bienes y/o servicios;
- XII. Revisar que se cumplan con los principios Administrativos;
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

5.1.2.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.
- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.



- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

5.1.3 Área Operativa

- I. Verificar que la información este correctamente registrada en electrónico en un formato estandarizado (CAD);
- II. Vigilar la operación y desempeño de supervisores y operadores del área operativa del CALLE;
- III. Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno;
- IV. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, de protocolos y de procedimientos dentro de su área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento;
- V. Dirigir y verificar la vía por la que se está transmitiendo la información relativa del evento o situación de emergencia;
- VI. Coordinar la atención y reportes de emergencias que se reciban en los CALLE;
- VII. Coordinar con las diferentes corporaciones comisionadas al área de despacho la atención de eventos de alto impacto, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias;
- VIII. Mantener la coordinación con el personal comisionado de las dependencias asignadas al CALLE para la correcta atención de las emergencias;



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

5.1.3.1 Supervisor 911:

- I. Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico;
- II. Vigilar la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- III. Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes;
- IV. 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;
- V. Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;
- VI. Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- VII. Coordinar la actividad de los operadores a su cargo;
- VIII. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- IX. Canalizar y verificar que no existan asuntos de un incidente sin atender;
- X. Verificar y concluir los incidentes de alto impacto;
- XI. Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo al finalizar su turno, sobre las incidencias presentadas;
- XII. Supervisar el horario de los operadores y despachadores;
- XIII. Monitorear los sistemas auxiliares de apoyo a la atención de las emergencias, tales como botones de emergencia, aplicaciones móviles, sistema AVL, etc.;
- XIV. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior;
- XV. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;



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

5.1.3.1.1 Operador 911:

- I. Responder las llamadas entrantes al CALLE;
- II. Registrar de forma detallada los reportes de la ciudadanía;
- III. Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por el usuario, según las condiciones y las características de la situación;
- IV. Analizar la información proporcionada por el usuario para determinar las necesidades y tipo de auxilio que se requiere para la asignación de la corporación;
- V. Georeferenciar el incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- VI. Enviar el reporte de la solicitud de servicio a las áreas de despacho correspondientes;
- VII. Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario;
- VIII. Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- IX. Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas;
- X. Capturar la información adicional que pudiera proporcionar el usuario en el caso de llamadas repetidas, registrándola en un folio único;
- XI. Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- XII. Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- XIII. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

5.1.3.2 Supervisor de Despacho:



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

5.1.3.2.1 Despachador 911:

- I. 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;
- II. 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;
- III. Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio;
- IV. Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- V. Informar al jefe inmediato sobre eventos de alto impacto por los medios que hayan sido asignados para su cumplimiento;



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

5.1.4 Área de Base de Datos:

- I. Analizar, supervisar y coordinar la información de las bases de datos relacionadas sobre las incidencias registradas en los CALLE;
- II. Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos;
- III. 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;
- IV. Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias, así como de las interfaces relacionadas;
- V. Administrar y supervisar las bases de datos del aplicativo de emergencias;
- VI. Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- VII. 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;



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

5.1.4.1 Analista de mapas digitales

- I. Actualización del mapa digital;
- II. Elaboración de mapas temáticos de incidencia registrada en los CALLE;
- III. Instalación del mapa en áreas operativa y de despacho de los CALLE;
- IV. Apoyo a diversas instituciones de seguridad pública, de protección civil, médica y de fuego con la instalación y capacitación del aplicativo mapinfo que nos sirve para visualizar el mapa;
- V. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.4.2 Analista Base de Datos

- I. Administrar y supervisar el funcionamiento el sistema de botones de emergencia;
- II. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de AVL;
- III. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de mapas digitales;
- IV. Instalar cartografía digital en instituciones de seguridad y médicas que interactúan en la atención de las emergencias;
- V. 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;
- VI. Registrar los incidentes reportados al CALLE para la creación de mapas temáticos y metadatos;
- VII. Instalar los botones de emergencia y sistemas GPS;
- VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

4.1.5 Área de Control y Calidad

- I. Validar la capacidad técnica-operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados;



- II. Realizar los criterios necesarios para la aprobación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE;
- III. Aprobar el desempeño del personal del C4;
- IV. Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación;
- V. Dar seguimiento al cumplimiento de las leyes, normas, acuerdos, reglamentos, y lineamientos de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia;
- VI. Analizar los tiempos de atención y despacho del CALLE;
- VII. Realizar reporte de desempeño de tiempos de respuesta para la atención de incidentes de emergencia;
- VIII. 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;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

5.1.5.1 Evaluador:

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

5.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación:

- I. 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;

- II. Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos;
- III. Eficiente los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales de la Secretaría a través de las tecnologías de información y comunicación;
- IV. 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;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- IX. Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- X. Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- XI. Respalda y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores;
- XII. Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;



- XIII. Supervisar sistemas de video vigilancia, red de voz y datos de la CS;
- XIV. Mantener actualizada la tecnología, así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio.

5.1.6.1 Soporte Técnico de Radio

- I. Apoyo en la instalación de equipos de radios móviles a las dependencias;
- II. Apoyo en la revisión de la infraestructura tecnológica de los sitios de repetición del Estado de Baja California Sur;
- III. Apoyo en las tareas Administrativas correspondiente al área de Radio;
- IV. Apoyo en la configuración de radios MATRA;
- V. Supervisar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- VI. Gestionar, tramitar y supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra la plantilla del área de soporte técnico;
- VII. Coadyuvar al jefe de Radiocomunicación en el cumplimiento de sus funciones, Desempeñando las funciones encomendadas en el área de sistemas e informática;
- VIII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- IX. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

5.1.6.2 Soporte de Mantenimiento

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



- III. Planear y gestionar la adquisición de material para el mantenimiento de equipo de cómputo;
- IV. Proponer las fechas de los mantenimientos, supervisar los servicios realizados tanto en mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento informático y de comunicaciones;
- V. Administrar las licencias de usuarios y los servidores de antivirus,
- VI. Instalar y administrar el software propio o programas comerciales;
- VII. Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- VIII. Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores;
- IX. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- X. Encargado del control de cambios en los conmutadores telefónicos;
- XI. Encargado de los cambios y operación de las funciones telefónicas del 911, 089 y áreas administrativas;
- XII. Apoyo en la Administración del servidor de Audio, así como el correcto funcionamiento del servidor;
- XIII. Aplicar y difundir entre los usuarios las normas y políticas para el uso de los bienes informáticos de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XIV. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- XV. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- XVI. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XVII. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XVIII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;



- XIX. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XX. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XXI. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XXII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;
- XXIII. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

5.1.6.3 Soporte Técnico de Plataforma México

- I. Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de plataforma México;
- II. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de plataforma México, aplicativos;
- III. 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;
- IV. 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;
- V. Instalación y configuración de los equipos y aplicativos de plataforma México;
- VI. Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- VII. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- VIII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;



- IX. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- X. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

5.1.7 Área de Video Vigilancia:

- I. Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de video vigilancia;
- II. Supervisar la aplicación de procedimientos del área;
- III. Coordinar el funcionamiento del área de monitoreo en los aspectos técnico, administrativo y operativo;
- IV. Implementar estrategias para la prevención y detección de situaciones en las que se generen eventos delictivos que afecten la integridad física, patrimonio o los derechos de la ciudadanía;
- V. Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- VI. Elaborar bitácoras de incidentes; y
- VII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad.
- VIII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad;
- IX. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

5.1.7.1 Supervisor Video vigilancia:

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



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



5.1.7.1.1 Operador de Monitoreo:

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



6.1 Dirección Subcentro Mulege

- I. 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;
- II. 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;
- III. 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;
- IV. Realizar las gestiones para homologar todo número de emergencia;
- V. Verificar el enrutamiento del 9-1-1 al CALLE correspondiente a través del protocolo de marcación;
- VI. Autorizar los cambios de turno de operadores y despachadores;
- VII. Asegurar el óptimo funcionamiento de los sistemas técnico-operativos y de comunicaciones inherentes al Centro de su competencia;
- VIII. Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de una atención especial por su importancia;
- IX. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal;
- X. Coordinar y asegurar el correcto funcionamiento de las actividades relacionadas de las diferentes áreas;
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información.



- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales.
- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa.
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.2 Intendente:

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

6.1.3 Vigilante:

- I. Controlar y Registrar entradas y salidas en bitácoras;
- II. Verificar el registro en el reloj checador del personal;
- III. Realizar reportes de incidencias que se presenten en el cumplimiento de sus funciones;



- IV. Controlar el acceso a las instalaciones del Centro, manteniendo un registro en las Mantener el orden y control, de los espacios de estacionamiento asignados;
- V. Comunicar todo aquello relevante que requiera de una atención inmediata;
- VI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.2 Área Administrativa:

- I. 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;
- II. Comunicar con prontitud todos aquellos hechos y solicitudes relevantes que requieran de una atención inmediata, por la importancia de su naturaleza,
- III. Administrar y optimizar los recursos humanos y materiales,
- IV. Transcribir y mantener actualizados en los sistemas establecidos, toda la información relacionada con los procesos Administrativos:
- V. Planear y desarrollar las necesidades inherentes a la administración;
- VI. Colaborar en la integración de los expedientes para la adquisición de bienes y/o servicios de acuerdo a lo presupuestado anualmente;
- VII. 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;
- VIII. Organizar y tramitar las solicitudes de las áreas;
- IX. Tramitar, supervisar y verificar la administración del personal;
- X. Entregar los recibos por concepto de pago de nómina al personal;
- XI. Elaborar y actualizar bitácoras e inventarios de los bienes y/o servicios;
- XII. Revisar que se cumplan con los principios Administrativos;
- XIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



6.1.2.1 Auxiliar Administrativo

- I. 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;
- II. Entregar y recibir documentación que se genere en las áreas de suministro de información;
- III. Realizar la actualización y orden de los archivos físicos y digitales;
- IV. Registrar en los controles financieros del ejercicio del presupuesto asignado al programa;
- V. Integrar los expedientes físicos y digitales del
- VI. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas que se encomienden.
- VII. Programar, registrar y actualizar la agenda del Director.
- VIII. Organizar la recepción, despacho, integración y archivo de documentos internos y externos.
- IX. Manejar y controlar el correo electrónico de la Dirección.
- X. Registrar, controlar y actualizar los acuerdos que realice el Director.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

6.1.3 Área Operativa

- I. Verificar que la información este correctamente registrada en electrónico en un formato estandarizado (CAD);
- II. Vigilar la operación y desempeño de supervisores y operadores del área operativa del CALLE;
- III. Analizar los informes de eventos atendidos y elaborar reportes diarios de conformidad con la bitácora por turno;
- IV. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, de protocolos y de procedimientos dentro de su área, así como establecer las medidas necesarias para su cumplimiento;
- V. Dirigir y verificar la vía por la que se está transmitiendo la información relativa del evento o situación de emergencia;
- VI. Coordinar la atención y reportes de emergencias que se reciban en los CALLE;



- VII. Coordinar con las diferentes corporaciones comisionadas al área de despacho la atención de eventos de alto impacto, así como asuntos relacionados con la correcta atención de emergencias;
- VIII. Mantener la coordinación con el personal comisionado de las dependencias asignadas al CALLE para la correcta atención de las emergencias;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

6.1.3.1 Supervisor 911:

- I. Supervisar el desempeño de los operadores en el inicio, transcurso y final del reporte telefónico;
- II. Vigilar la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- III. Proponer a su superior inmediato medidas correctivas para la atención de incidentes;
- IV. 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;
- V. Supervisar que los procedimientos establecidos para la atención de incidentes se cumplan;
- VI. Informar inmediatamente al jefe de departamento respecto a incidentes o reportes de auxilio de hechos delictivos considerados de alto impacto o peligrosidad;
- VII. Coordinar la actividad de los operadores a su cargo;
- VIII. Llevar registro y control diario sobre los incidentes reportados;
- IX. Canalizar y verificar que no existan asuntos de un incidente sin atender;
- X. Verificar y concluir los incidentes de alto impacto;
- XI. Elaborar y remitir a su superior, un reporte informativo al finalizar su turno, sobre las incidencias presentadas;
- XII. Supervisar el horario de los operadores y despachadores;
- XIII. Monitorear los sistemas auxiliares de apoyo a la atención de las emergencias, tales como botones de emergencia, aplicaciones móviles, sistema AVL, etc.;



- XIV. Transmitir las órdenes y/o mensajes de orden superior;
- XV. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XVI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.3.1.1 Operador 911:

- I. Responder las llamadas entrantes al CALLE;
- II. Registrar de forma detallada los reportes de la ciudadanía;
- III. Capturar, ordenar y clasificar la información proporcionada por el usuario, según las condiciones y las características de la situación;
- IV. Analizar la información proporcionada por el usuario para determinar las necesidades y tipo de auxilio que se requiere para la asignación de la corporación;
- V. Georeferenciar el incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- VI. Enviar el reporte de la solicitud de servicio a las áreas de despacho correspondientes;
- VII. Tranquilizar y asistir emocionalmente al usuario, en caso de ser posible y necesario;
- VIII. Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- IX. Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas;
- X. Capturar la información adicional que pudiera proporcionar el usuario en el caso de llamadas repetidas, registrándola en un folio único;
- XI. Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- XII. Reportar cualquier falla del equipo o sistema;
- XIII. Participar en comisiones y capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- XIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



6.1.3.2 Supervisor de Despacho:

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

6.1.3.2.1 Despachador 911:

- I. 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;
- II. 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;
- III. Registrar todo evento en el CAD con el seguimiento correspondiente de los incidentes operativos reportados durante el servicio;
- IV. Seguir la estricta observancia de los protocolos establecidos para la administración del servicio de atención a emergencias;
- V. Informar al jefe inmediato sobre eventos de alto impacto por los medios que hayan sido asignados para su cumplimiento;
- VI. Transmitir la información que las corporaciones requieran para la atención de los incidentes y emergencias reportadas;



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

6.1.4 Área de Base de Datos:

- I. Analizar, supervisar y coordinar la información de las bases de datos relacionadas sobre las incidencias registradas en los CALLE;
- II. Organizar y diseñar formatos para la presentación de la información, a través de reportes estadísticos, derivada de la extracción y análisis de datos;
- III. 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;
- IV. Asegurar el correcto funcionamiento del aplicativo de emergencias, así como de las interfaces relacionadas;
- V. Administrar y supervisar las bases de datos del aplicativo de emergencias;
- VI. Asegurar que la cartografía digital de los municipios se encuentre debidamente actualizada;
- VII. 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;
- VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



6.1.4.1 Analista de mapas digitales

- I. Actualización del mapa digital;
- II. Elaboración de mapas temáticos de incidencia registrada en los CALLE;
- III. Instalación del mapa en áreas operativa y de despacho de los CALLE;
- IV. Apoyo a diversas instituciones de seguridad pública, de protección civil, médica y de fuego con la instalación y capacitación del aplicativo mapinfo que nos sirve para visualizar el mapa;
- V. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.4.2 Analista Base de Datos

- I. Administrar y supervisar el funcionamiento el sistema de botones de emergencia;
- II. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de AVL;
- III. Administrar y supervisar el funcionamiento del sistema de mapas digitales;
- IV. Instalar cartografía digital en instituciones de seguridad y médicas que interactúan en la atención de las emergencias;
- V. 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;
- VI. Registrar los incidentes reportados al CALLE para la creación de mapas temáticos y metadatos;
- VII. Instalar los botones de emergencia y sistemas GPS;
- VIII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.5 Área de Control y Calidad

- I. Validar la capacidad técnica-operativa del CALLE para alcanzar los resultados planificados;
- II. Realizar los criterios necesarios para la aprobación de los procesos pertinentes que permitan acreditar la calidad del CALLE;
- III. Aprobar el desempeño del personal del C4;



- IV. Inspeccionar de forma periódica los procesos y procedimientos del CALLE para su evaluación;
- V. Dar seguimiento al cumplimiento de las leyes, normas, acuerdos, reglamentos, y lineamientos de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia;
- VI. Analizar los tiempos de atención y despacho del CALLE;
- VII. Realizar reporte de desempeño de tiempos de respuesta para la atención de incidentes de emergencia;
- VIII. 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;
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.5.1 Evaluador:

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

6.1.6 Área de Soporte Técnico y Radiocomunicación:

- I. 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;
- II. Opinar sobre las necesidades técnicas y las soluciones tecnológicas de información y servicios informáticos;



- III. Eficiente los procesos administrativos de los recursos humanos, financieros y materiales de la Secretaría a través de las tecnologías de información y comunicación;
- IV. 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;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. Coordinar, asegurar y mantener las comunicaciones de datos con las diferentes entidades municipales, estatales y federales para el intercambio de información;
- IX. Investigar, proponer e implementar las nuevas tecnologías;
- X. Prever, implementar y controlar los planes para evitar desastres en todos los sistemas que sean susceptibles a ello;
- XI. Respalda y mantener disponible la información en materia de seguridad Pública, depositada en los servidores;
- XII. Establecer las directrices en materia de seguridad lógica entre las redes de comunicación de voz y datos existentes;
- XIII. Supervisar sistemas de video vigilancia, red de voz y datos de la CS;
- XIV. Mantener actualizada la tecnología, así como el software, ya sea adquirido o de desarrollo propio.



6.1.6.1 Soporte Técnico de Radio

- I. Apoyo en la instalación de equipos de radios móviles a las dependencias;
- II. Apoyo en la revisión de la Infraestructura Tecnológica de los Sitios de Repetición del Estado de B.C.S;
- III. Apoyo en las tareas Administrativas correspondiente al área de Radio;
- IV. Apoyo en la configuración de radios MATRA;
- V. Supervisar el servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura de radio, telecomunicaciones y demás equipos o dispositivos;
- VI. Gestionar, tramitar y supervisar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra la plantilla del área de soporte técnico;
- VII. Coadyuvar al jefe de Radiocomunicación en el cumplimiento de sus funciones, Desempeñando las funciones encomendadas en el área de sistemas e informática;
- VIII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- IX. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.6.2 Soporte de Mantenimiento

- I. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático;
- II. Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- III. Planear y gestionar la adquisición de material para el mantenimiento de equipo de cómputo;



- IV. Proponer las fechas de los mantenimientos, supervisar los servicios realizados tanto en mantenimiento preventivo y/o correctivo al equipamiento informático y de comunicaciones;
- V. Administrar las licencias de usuarios y los servidores de antivirus,
- VI. Instalar y administrar el software propio o programas comerciales;
- VII. Instalar y configurar los componentes internos y/o externos;
- VIII. Apoyar en el respaldo de la información crítica ubicada en los servidores;
- IX. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- X. Encargado del control de cambios en los conmutadores telefónicos;
- XI. Encargado de los cambios y operación de las funciones telefónicas del 911, 089 y áreas administrativas;
- XII. Apoyo en la Administración del servidor de Audio, así como el correcto funcionamiento del servidor;
- XIII. Aplicar y difundir entre los usuarios las normas y políticas para el uso de los bienes informáticos de la Secretaría de Seguridad Pública;
- XIV. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- XV. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;
- XVI. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XVII. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XVIII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;
- XIX. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;



- XX. Encargado de la administración y supervisión de la red de área local y de la red de cableado telefónico;
- XXI. Diseñar y analizar soluciones en servicios de Telefonía IP;
- XXII. Diseñar y analizar topologías de redes físicas y lógicas para las diferentes áreas del CALLE;
- XXIII. Administrar y monitorear la seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red;
- XXIV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

6.1.6.3 Soporte Técnico de Plataforma México

- I. Implementar y administrar los sistemas de monitoreo y seguridad de los equipos de comunicación y los servicios de red de plataforma México;
- II. Proporcionar los servicios de instalación, configuración, actualización, administración, operación y mantenimiento al equipamiento informático de plataforma México, aplicativos;
- III. 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;
- IV. 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;
- V. Instalación y configuración de los equipos y aplicativos de plataforma México;
- VI. Proponer medidas alternativas de tipo administrativo o tecnológico que permitan mejorar los servicios;
- VII. Apoyar a usuarios en operaciones de implementación o adecuación de servicios informáticos (consultas, preguntas frecuentes, información general, resolución de problemas);
- VIII. Identificar y proponer mejoras para el óptimo aprovechamiento de los bienes informáticos en la Institución conforme a las normas y políticas vigentes;
- IX. Elaborare dictámenes técnicos para valoración y revisión de equipo informático;



- X. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

6.1.7 Área de Video Vigilancia:

- I. Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de video vigilancia;
- II. Supervisar la aplicación de procedimientos del área;
- III. Coordinar el funcionamiento del área de monitoreo en los aspectos técnico, administrativo y operativo;
- IV. Implementar estrategias para la prevención y detección de situaciones en las que se generen eventos delictivos que afecten la integridad física, patrimonio o los derechos de la ciudadanía;
- V. Supervisar la aplicación de las consignas de operación diarias;
- VI. Elaborar bitácoras de incidentes; y
- VII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad.
- VIII. Velar por el cuidado y buen funcionamiento del equipo y el sistema, reportar cualquier falla al departamento pertinente, para que sea reparada a la brevedad;
- IX. Desarrollar todas las funciones inherentes a su competencia.

6.1.7.1 Supervisor Video vigilancia:

- I. Aplicar procedimientos operativos, para garantizar la eficacia del servicio de video vigilancia;
- II. Supervisar, asesorar y apoyar al operador de video vigilancia en el desempeño de sus funciones;
- III. Asignar al operador de video vigilancia la zona que debe monitorear;
- IV. Mantener estrecha comunicación con CALLE correspondiente para la correcta e inmediata atención de posibles emergencias detectadas mediante la video vigilancia;



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

6.1.7.1.1 Operador de Monitoreo:

- I. Monitorear y vigilar por medio del sistema de video vigilancia con el que se cuenta de manera eficiente y eficaz aportando información puntual relativa a hechos delictivos que han acontecido o en flagrancia;
- II. Definir áreas de importancia dentro de la cobertura visual de la videocámara;



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

7.4 Coordinación de Áreas Operativas

- I. Coordinar y administrar de manera general la operación y buen funcionamiento del CALLE relacionado a las llamadas de auxilio de la ciudadanía;



- II. Definir los procesos y logística referentes al buen funcionamiento del CALLE, dando seguimiento a las órdenes de atención, políticas y protocolos giradas por la Dirección General;
- III. 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;
- IV. Rendir informe a la Dirección General mensualmente o cuando fuere requerido para ello, de las actividades desarrolladas por los CALLE del estado;
- V. Verificar y, en caso de tomar las medidas necesarias para la mejorar los estándares de desempeño de las funciones operativos de su área;
- VI. Coordinar la operación los grupos voluntarios de atención pre-hospitalaria con respecto a la atención de los incidentes médicos que ingresen a los CALLE;
- VII. Evaluar en coordinación con las áreas de Control y Calidad del desempeño de los CALLE, supervisores, operadores y despachadores;
- VIII. Asistir a reuniones donde se traten asuntos relacionados con las actividades desarrolladas dentro de los CALLE, o en su caso de que el servicio lo demande;
- IX. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra su área;
- X. Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de atención especial por su importancia;
- XI. Coordinar las actividades relacionadas con el área Operativa; y
- XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

7.4.1 Área de Psicología

- I. Intervenir de manera inmediata cuando el personal de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo entra en crisis;
- II. Definir casos de alta gravedad que requieran traslado o intervención de otros especialistas;
- III. Registrar intervenciones realizadas y reportarlas a su jefe inmediato;
- IV. Identificar situaciones que representan riesgos para el personal;
- V. Prevenir y detectar situaciones en las que pudieran realizar actividad de relajamiento y distensión para mejorar el desempeño de los trabajadores; y
- VI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



7.4.2 Área de Capacitación:

- I. Supervisar planes de capacitación inicial y continua para el personal del C4.
- II. Diseñar, formular y proyectar planes de capacitación al personal de los Centro de Atención de llamadas de Emergencia, buscando la especialización de conocimientos teóricos y prácticos.
- III. Proponer y proyectar métodos de capacitación continua para el personal del C4.
- IV. Administrar y supervisar las tareas relacionadas con los sistemas de capacitación.
- V. Coordinar y proponer contenido, métodos, técnicas a utilizar en cada acción de capacitación.
- VI. Formular y realizar de la difusión del prefijo 089 y 9-1-1 en las diferentes instituciones Educativas del Estado.
- VII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

7.5 Coordinación de 089:

- I. Coordinar y canalizar las denuncias recibidas a través del Sistema Nacional de Denuncia Anónima 089, a la autoridad correspondiente para su investigación;
- II. Realizar informe mensual a la Dirección, sobre la cantidad y modalidad de denuncias recibidas Servicio de Denuncia Anónima 089;
- III. Informar a la dirección general las denuncias anónimas de prioridad de manera inmediata;
- IV. Proponer a la Dirección sobre cambios, modificaciones a los planes de trabajo del Servicio de Denuncia Anónima 089;
- V. 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;
- VI. Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas y reglas aplicables al personal que integra su área;
- VII. Comunicar a la Dirección General de todo aquello relevante que requiera de atención especial por su importancia;
- VIII. Coordinar y supervisar las actividades relacionadas al área de Denuncia Anónima 089;



- IX. Validar las denuncias capturadas en el portal de plataforma México;
- X. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

7.5.1 Enlace de Instituciones:

- I. Deberá ser el canal de enlace entre SNDA 089 y las distintas instituciones de seguridad;
- II. Realizar el seguimiento a las denuncias que la ciudadanía interpone y que son canalizadas para su investigación;
- III. Informar a los titulares de las instituciones sobre la estadística mensual de denuncias ingresadas al SNDA 089; y
- IV. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

7.5.2 Supervisor 089:

- I. Vigilar que las llamadas recibidas a través de la línea 089 sean canalizadas correcta y oportunamente;
- II. Verificar que el operador brinde a la ciudadanía una atención adecuada al registrar los datos indispensables para el registro de las denuncias anónimas;
- III. Informar al Coordinador de los reportes recibidos a la línea del Servicio de Denuncia Anónima en tiempo y forma para la canalización correspondiente;
- IV. Revisar el llenado correcto de cada uno de los reportes generados en el sistema de captura correspondiente;
- V. 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;
- VI. Supervisar el correcto funcionamiento del departamento de Denuncia Anónima 089 y el trabajo realizado por los operadores;
- VII. Cubrir las ausencias del operador cuando sea requerido;
- VIII. Supervisar el horario de los operadores;
- IX. Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;



- X. Respetar el reglamento interno del CALLE;
- XI. Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente;
- XII. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

7.5.2.1 Operador 089:

- I. Responder las llamadas entrantes a la línea de Denuncia Anónima 089;
- II. Registrar de forma detallada los reportes de denuncia de la ciudadanía;
- III. Capturar, ordenar y clasificar en el sistema de captura correspondiente la información proporcionada por el ciudadano, sobre denuncias;
- IV. Reportar al jefe superior inmediato respecto de las llamadas que se consideren de alto impacto;
- V. Corroborar en los mapas digitales que los datos proporcionados por el denunciante sean correctos de acuerdo al domicilio registrado;
- VI. Participar en comisiones de trabajo y asistir a reuniones capacitaciones, en las que en función de su puesto de trabajo tenga inherencia;
- VII. Respetar el reglamento interno del CALLE;
- VIII. Informar sobre las incidencias presentadas en el transcurso del turno de trabajo correspondiente; y
- IX. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



8. Bibliografía

Reglamento interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Estado de Baja California Sur (20/06/18 Boletín Oficial N° 26)

Norma Mexicana para la estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia.

Norma Técnica para estandarizar las Características Técnicas y de Interoperabilidad de los Sistemas de Video Vigilancia para la seguridad Pública.

Guia Técnica para la elaboración de Manuales de Organización Contraloría General del Estado (Boletín oficial número 09 del 10 de Marzo de 2010)