



# PERIÓDICO OFICIAL DEL ESTADO

## ÓRGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CAMPECHE

FRANQUEO PAGADO PUBLICACIÓN PERIÓDICA PERMISO No. 0110762 CARACTERÍSTICAS 111182816 AUTORIZADO POR SEPOMEX

### TERCERA SECCIÓN

LAS LEYES, DECRETOS Y DEMÁS DISPOSICIONES OFICIALES OBLIGAN POR EL SOLO HECHO DE PUBLICARSE EN ESTE PERIÓDICO

CUARTA ÉPOCA  
Año VIII No. 1952

Directora  
Lic. Matiana del Carmen Torres López

San Francisco de Campeche, Cam.  
Lunes 26 de Junio de 2023

## SECCIÓN ADMINISTRATIVA



GOBIERNO  
DE TODOS



**ACUERDO POR EL QUE SE EMITEN LOS LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN PARA EL PERSONAL QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO (C4) DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE.**

**MAESTRA MARCELA MUÑOZ MARTINEZ**, Secretaria de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, con fundamento en lo que disponen los artículos 1, 6, y 21 párrafo noveno, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 7 fracción IX, 39 apartado B fracción VI, 109 y 110 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 145, 148 y 149 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Campeche, 1, 2, 3, 22, Apartado A, fracción XIII y 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche, 1, 2, 4, 16, y 17 fracción XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, y;

#### CONSIDERANDO

El 24 de marzo del año 2022, se publicó en el Periódico Oficial del Estado, la reforma a la Ley de Seguridad Pública del Estado de Campeche, mismo que entró en vigor el 25 de marzo del mismo año, donde la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo (C4), se integra a la estructura orgánica de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche.

Que el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo, es la instancia que administra el sistema de atención de llamadas de emergencia, coordina la respuesta policial y mantiene en operación el enlace con la red nacional y estatal de telecomunicaciones al servicio de las instituciones de seguridad pública del Estado, el cual depende directamente de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, que cuenta para el ejercicio de sus funciones con el Centro de Atención de Llamadas de Emergencias, como unidad responsable de promover, planear y mantener la operación, reacción y respuesta coordinada entre las diferentes instituciones, organizaciones, autoridades y jurisdicciones involucradas en la atención a emergencias, incidentes y desastres; que funciona las 24 horas, los 365 días del año,

Que atendiendo a los diagnósticos, objetivos, estrategias y líneas de acción proyectadas en materia de seguridad, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en uso de las facultades que la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y su Reglamento le confieren, a través del Centro Nacional de Información, se ha

**GOBIERNO  
DE TODOS**

abocado a la importante labor de implementar un sistema de especificaciones para la estructuración y operación homologadas de los CALLE que brindan el Servicio de Llamadas de Emergencia en México, por ello se conformó una Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia, lo que constituye un instrumento vital para cumplir efectivamente uno de los fines de cualquier Estado, como lo es garantizar el disfrute de un derecho humano elemental: la Seguridad Pública. Dicha Norma Técnica sirve como instrumento rector para la elaboración de los presentes Lineamientos.

Por todo lo anterior, es necesario generar instrumentos jurídicos que normen la actuación del personal que integra el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, para las actividades diarias, así como para la seguridad en el ingreso y permanencia en el mismo y particularmente para el manejo de la información y datos personales a los que se tiene acceso con motivo de la operación habitual de este Centro y que se establezcan reglas claras para garantizar la confidencialidad de la información sensible o reservada.

Que como resultado de la revisión de los procesos administrativos y operativos con los que funciona la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo, se determina la necesidad de implementar protocolos que permitan dar eficiencia y garanticen que el personal que cumple con tan importante labor, cumplan con los requerimientos y exigencias de seguridad en el manejo de la información y atención al ciudadano.

El objetivo en la emisión de los Lineamientos de Actuación para el Personal que integra la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, es proporcionar una herramienta de control y supervisión del elemento humano a cargo de ejecutar las diversas tareas que se llevan a cabo y que en su conjunto permiten el funcionamiento del Centro.

Para ello, se describen las funciones de las áreas y con ello, los derechos, obligaciones y las restricciones que todo el recurso humano debe observar para cumplir con eficiencia las labores encomendadas, mismas disposiciones que tendrán el carácter de obligatorias para la generalidad del personal, con la particularidad que determine el régimen laboral bajo el cual estén prestando sus servicios o la comisión a que se encuentren sujetos en el Centro.

En consideración a lo antes expuesto, se tiene a bien expedir el presente:

**ACUERDO/SPSC/01/2023**



**GOBIERNO  
DE TODOS**



**SECRETARÍA DE PROTECCIÓN  
Y SEGURIDAD CIUDADANA**

**LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN PARA EL PERSONAL QUE INTEGRA EL CENTRO  
DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO DE  
CAMPECHE**

**(9-1-1).**



**GOBIERNO  
DE TODOS**



**CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	PÁG. 5
OBJETIVO GENERAL.....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
MARCO NORMATIVO.....	6
APARTADO 1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTUACIÓN AL INTERIOR DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DEL ESTADO DE CAMPECHE.....	7
APARTADO 2 MARCO CONCEPTUAL.....	8
APARTADO 3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO.....	10
APARTADO 4 ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.....	11
APARTADO 5 DISPOSICIONES GENERALES ACERCA DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA.....	36
APARTADO 6 DE LAS OBLIGACIONES DEL PERSONAL DEL CENTRO.....	39
APARTADO 7 DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y LA CONFIDENCIALIDAD.....	41
APARTADO 8 ESPECIFICACIONES RELATIVAS AL CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO DURANTE LOS PERIODOS DE TRABAJO DENTRO DEL CENTRO.....	42
APARTADO 9 DE LOS REQUISITOS DE PERMANENCIA DEL PERSONAL EN EL CENTRO.....	43
APARTADO 10 SANCIONES.....	44
TRANSITORIO.....	47



**GOBIERNO  
DE TODOS**



## **INTRODUCCIÓN**

Los presentes Lineamientos de Actuación se crean con el objetivo de proporcionar a los integrantes de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche una herramienta que estandarice el desarrollo de los procedimientos administrativos necesarios para su funcionamiento, conforme a sus atribuciones y responsabilidades, con la finalidad de alinear y homologar el desarrollo de las actividades que competen a las áreas que lo conforman, así como para mantener la seguridad y protección de la información que se opera dentro del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, y que el personal a cargo se rija conforme a los principios básicos de Lealtad, Legalidad, Calidad, Proporcionalidad, Confidencialidad y Responsabilidad.

Elaborar documentos normativos con la finalidad de estandarizar y homologar la definición de sus objetivos y funciones, delimitando responsabilidades y ámbito de competencia, para operar con estricto apego a las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables, es de suma relevancia, por ello El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, en uso de las facultades que la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública y su Reglamento le confieren, a través del Centro Nacional de Información, se aboco a la labor de implementar un sistema de especificaciones homologadas para la estructuración y operación de los CALLE (Centro de Atención de Llamadas de Emergencia) que brindan el servicio a toda persona que se encuentre en situación de riesgo y por lo tanto, requiera atención inmediata, en ese sentido los presentes Lineamientos de Actuación se apegan al contenido de la Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 ( nueve- uno- uno).

## **OBJETIVO GENERAL**

Los presentes Lineamientos de Actuación buscan dotar al personal que integra la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, de procedimientos idóneos y efectivos que garanticen una respuesta adecuada ante las problemáticas que habitualmente deben gestionarse con motivo de la operación del Centro.

Para ello, se introducen elementos conceptuales, estrategias instrumentales y prácticas que proveen reglas claras para la actuación en la operación diaria del Centro ante las situaciones de emergencia que se presentan diariamente, con el fin de optimizar las respuestas que se brindan a la ciudadanía con respecto a sus solicitudes y necesidades de auxilio, acompañamiento y orientación, garantizando el adecuado tratamiento de la información a la que se tenga acceso, así como la confidencialidad de la misma.

**GOBIERNO  
DE TODOS**

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los criterios normativos, técnicos y administrativos que normen la actuación del personal de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- Establecer las reglas, así como las características y/o especificaciones de los procesos de ingreso a las instalaciones, así como de permanencia y conducta al interior del Centro.
- Describir las funciones de los puestos, obligaciones, tratamiento y confidencialidad de la información, así como esquemas para sancionar el incumplimiento a los Lineamientos de Actuación.
- Establecer los criterios normativos, técnicos y administrativos que dicten la forma de operación de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno)
- Establecer las condiciones de organización operativa que deben estar presentes en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), para la mejor coordinación con las corporaciones e instancias responsables de la atención de las emergencias.

### MARCO NORMATIVO

A continuación se presentan los instrumentos jurídicos que, como referente mínimo, deben ser considerados durante el proceso de atención:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley del Sistema Nacional de Seguridad pública.
3. Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados.
4. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
5. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche.
6. Ley de Seguridad Pública del Estado de Campeche.
7. Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).
8. Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales.
9. Reglamento Interno de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche.
10. Manual de Organización de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche



**GOBIERNO  
DE TODOS**



## **APARTADO I**

### **PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTUACIÓN AL INTERIOR DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE.**

El personal del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, se regirá por los principios generales constitucionales en materia de Seguridad Pública de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto irrestricto a los derechos humanos.

Asimismo, en materia de protección de datos personales deberá observar los siguientes:

#### **1. Principio de Legalidad.**

El tratamiento de datos personales por parte del responsable deberá sujetarse a las facultades o atribuciones que la normatividad aplicable le confiera.

Todo tratamiento de datos personales que efectúe el responsable deberá estar justificado por finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas, relacionadas con las atribuciones que la normatividad aplicable les confiera.

El responsable podrá tratar datos personales para finalidades distintas a aquéllas establecidas en el aviso de privacidad, siempre y cuando cuente con atribuciones conferidas en la ley y medie el consentimiento del titular, salvo que sea una persona reportada como desaparecida, en los términos previstos en la presente Ley y demás disposiciones que resulten aplicables en la materia.

#### **2. Principio de Lealtad.**

El responsable no deberá obtener y tratar datos personales, a través de medios engañosos o fraudulentos, privilegiando la protección de los intereses del titular y la expectativa razonable de privacidad.

#### **3. Principio del Consentimiento para la transmisión de Datos Personales.**

Previo al tratamiento de los datos personales, el responsable deberá obtener el consentimiento del titular, de manera libre, específica e informada, en términos de la Ley para la Protección de Datos Personales para el Estado de Campeche y sus Municipios, salvo que se actualice algunas de las causales de excepción previstas en el mismo ordenamiento. La actualización de alguna de las excepciones antes descritas en la Ley, no exime al responsable del cumplimiento de las demás obligaciones establecidas en dicho ordenamiento.

**GOBIERNO  
DE TODOS****4 Principio de Calidad.**

El sujeto obligado deberá adoptar las medidas necesarias para mantener exactos, completos, correctos y actualizados los datos personales en su posesión, a fin de que no se altere la veracidad de éstos. Se presume que se cumple con la calidad en los datos personales cuando éstos son proporcionados directamente por el titular y hasta que éste no manifieste y acredite lo contrario.

Cuando los datos personales hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad y que motivaron su tratamiento conforme a las disposiciones que resulten aplicables, deberán ser suprimidos, previo bloqueo en su caso, y una vez que concluya el plazo de conservación de los mismos. Los plazos de conservación de los datos personales no deberán exceder aquéllos que sean necesarios para el cumplimiento de las finalidades que justificaron su tratamiento, y deberán atender a las disposiciones aplicables en la materia de que se trate y considerar los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de los datos personales.

**5 Principio de Proporcionalidad.**

El sujeto obligado sólo deberá tratar los datos personales que resulten adecuados, relevantes y estrictamente necesarios para la finalidad que justifica su tratamiento.

**6 Principio de Responsabilidad.**

El responsable deberá adoptar políticas e implementar mecanismos para asegurar y acreditar el cumplimiento de los principios, deberes y demás obligaciones establecidas en la Ley para la Protección de Datos Personales para el Estado de Campeche y sus Municipios; así como establecer aquellos mecanismos necesarios para evidenciar dicho cumplimiento ante los titulares y el Organismo garante. Lo anterior, también resultará aplicable cuando los datos personales sean tratados por parte de un encargado a solicitud del responsable; así como al momento de realizar transferencias, nacionales o internacionales, de datos personales.

**APARTADO 2  
MARCO CONCEPTUAL**

A fin de brindar una atención adecuada que satisfaga las necesidades de los usuarios, es importante que el personal que conforma la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche tenga conocimiento de algunos conceptos claves en la materia. Así, en este apartado se abordan de manera breve los aspectos teóricos que deben comprender para darles vida en la práctica durante el desempeño de su labor cotidiana:



GOBIERNO  
DE TODOS



- I. **CNI:** Centro Nacional de Información. Instancia coordinadora y normativa, su responsabilidad es el establecer estrategias, protocolos y criterios técnicos que permitan la verificación de los registros y el intercambio de datos, vigilar la seguridad de las bases y el cumplimiento de los criterios para el acceso y actualización de las mismas.
- II. **AVISO DE PRIVACIDAD:** Es un documento que informa a los titulares, de las características principales o los términos y condiciones a que son sometidos sus datos personales.
- III. **CENTRO (C4):** Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- IV. **DIRECCIÓN:** La Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- V. **INFORMACIÓN RESERVADA:** Es aquella que se encuentra temporalmente fuera del acceso público, debido al daño que su divulgación causaría a un asunto de interés público o seguridad nacional.
- VI. **ACD:** Automatic Call Distributor (distribuidor automático de llamada). Un distribuidor automático de llamadas a través de reglas y políticas establecidas.
- VII. **CAD:** Computer Aided Dispatch (despacho asistido por computadora). Sistema de atención y despacho de llamadas.
- VIII. **CLL:** Centro de Atención de Llamadas de Emergencias. Es la unidad responsable de promover, planear y mantener la operación, reacción y respuesta coordinada entre las diferentes instituciones, organizaciones, autoridades y jurisdicciones involucradas en la atención a emergencias, incidentes y desastres; que funciona las 24 horas, los 365 días del año.
- IX. **CIERRE:** Acción que da por finalizado el seguimiento del incidente dentro del proceso de llamada de emergencia, tras el arribo de la unidad correspondiente para el despacho de la emergencia.
- X. **CONMUTADOR:** Dispositivo que permite emplear un solo teléfono para poder establecer comunicación con todos los usuarios a través de distintas líneas telefónicas.
- XI. **CNI:** Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
- XII. **DESPACHADOR:** Persona encargada de la canalización de unidades para la atención oportuna de la emergencia.
- XIII. **DESPACHO:** Proceso de canalización de la solicitud a las instituciones y/o dependencias competentes en la atención directa de la emergencia y en el que pueden intervenir instancias oficiales o corporaciones de apoyo; el cual se realiza a través de los sistemas de telecomunicaciones.
- XIV. **EMERGENCIA:** Una situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la



**GOBIERNO  
DE TODOS**



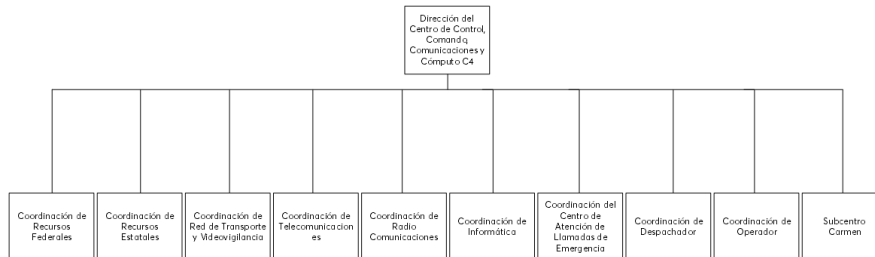
- propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida.
- XV. GEOREFERENCIACIÓN:** Técnica de posicionamiento espacial mediante un sistema de coordenadas y datos específicos.
- XVI. LLAMADAS EN COLA:** Cantidad de llamadas que llegan al centro en espera de ser atendidas por un operador en un período de tiempo determinado.
- XVII. NORMA TÉCNICA:** Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno).
- XVIII. OPERADOR:** Persona encargada de la recepción de llamadas de emergencia.
- XIX. USUARIO:** Término comúnmente empleado para nombrar a la persona que realiza alguna llamada al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.
- XX. RECEPCIÓN:** Refiere al proceso de atención de la llamada telefónica en la que intervienen operadores y quienes son el primer contacto de apoyo y orientación para el usuario. En esta área existen sistemas especializados que automatizan el manejo de la información entre la recepción y el despacho.
- XXI. RED NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES:** Es el mecanismo de transporte de datos del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través de una Red Privada y Segura, que permite el intercambio, consulta y suministro de información de Seguridad Pública hacia las bases de datos criminalísticas y de personal, así como proporcionar los medios de comunicación a las instituciones de Seguridad Pública en los tres órdenes de gobierno, como herramienta de coordinación para el combate a la delincuencia. Asimismo, está conformada por las redes estatales de voz y la Red Nacional de Radiocomunicación con cobertura en cada entidad federativa.
- XXII. TRASLADO:** Acción realizada por las unidades de despacho con la finalidad de llevar al afectado a la unidad correspondiente para su atención.
- XXIII. 9-1-1 (nueve, uno, uno):** número único armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencia con base en lo establecido en los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia, publicados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en el Diario Oficial de la Federación, 2 de diciembre de 2015.

### **APARTADO 3 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL CENTRO.**

Para el ejercicio de sus funciones, la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, cuenta con la siguiente estructura administrativa:



**GOBIERNO  
DE TODOS**



#### **APARTADO 4 ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.**

#### **SECCIÓN 1 DIRECCIÓN DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIONES Y CÓMPUTO DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE (C4).**

#### **ATRIBUCIONES GENERALES:**

Las señaladas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche:

**Artículo 24.-** Las Direcciones y Unidades Administrativas tendrán las siguientes atribuciones genéricas:

- I. Planear, programar y presupuestar las actividades concernientes a su cargo, así como formular, ejecutar, controlar y evaluar los programas y presupuestos necesarios para el ejercicio de sus atribuciones;
- II. Acordar con la o el superior jerárquico inmediato la resolución de los asuntos a su cargo;
- III. Ejercer las atribuciones que les sean delegadas y aquellas que les correspondan por suplencia, así como realizar los actos que les instruyan sus superiores;
- IV. Formular los dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por la o el superior jerárquico;
- V. Proponer la suscripción de contratos y convenios relativos al ejercicio de sus atribuciones;
- VI. Emitir opinión en la selección, contratación, desarrollo, capacitación, promoción, adscripción y licencias del personal a su cargo;
- VII. Formular, con el apoyo y asesoría de la Dirección Jurídica y Derechos Humanos, las denuncias ante las autoridades judiciales y administrativas que correspondan

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- respecto a su cargo, contestar demandas, quejas y denuncias que sean interpuestas en su contra o de los informes que se le requieran respecto de las funciones que realizan, así como los recursos y promociones que correspondan;
- VIII. Acordar, realizar, tramitar y gestionar, ante la Unidad Administrativa y la Unidad Coordinadora de Archivos de la Secretaría, los movimientos del personal de las y los servidores públicos bajo su adscripción, en lo referente a altas, cambios de nivel, adscripciones, comisiones, permisos, sanciones, bajas, reingresos, licencias médicas, vacaciones, seguros de vida, expedición de nombramientos y similares, de conformidad a la normatividad vigente, así como llevar el debido control de éstos;
  - IX. Proporcionar la información y la cooperación técnica que les sea requerida oficialmente por otras Secretarías y Dependencias del Poder Ejecutivo del Estado, previo acuerdo con la o el titular de la Secretaría;
  - X. Proporcionar la información y auxilio que les requieran el Órgano Interno de Control, la Dirección Jurídica y Derechos Humanos, la Unidad Coordinadora de Archivos y la Unidad de Transparencia para el desempeño de sus funciones;
  - XI. Participar en la elaboración y actualización de los Manuales de Organización de Estructuras y de Procedimientos de la Secretaría;
  - XII. Controlar y supervisar que se dé un correcto uso a los bienes muebles e inmuebles que se asignen a la Unidad Administrativa a su cargo;
  - XIII. Elaborar y proponer a la o el superior jerárquico los cambios en los manuales de organización, procedimientos de trámites, servicios ciudadanos y relaciones interdepartamentales de la Unidad Administrativa a su cargo;
  - XIV. Respetar y conducirse conforme al Código de Ética de las y los Servidores Públicos de las Secretarías, Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Campeche, al Código de Conducta de la Secretaría y demás Lineamientos, Acuerdos, Circulares y Órdenes relacionados con la materia;
  - XV. Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el superior jerárquico, dentro del ámbito de sus atribuciones.

**ATRIBUCIONES ESPECÍFICAS:**

Las señaladas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche:

**Artículo 25.-** La Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo del Estado (C4) tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Planear, organizar, programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades que se realicen en este Centro;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- II. Dirigir y coordinar los proyectos, estrategias y actividades de la Red Estatal de Telecomunicaciones de Seguridad Pública y el Número Único de Atención a Llamadas de Emergencia 911 (nueve-uno-uno) y Denuncia Anónima 089;
- III. Difundir el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 911 (nueve-uno-uno) y promover el uso consciente del mismo;
- IV. Elaborar los reportes estadísticos y mapas delictivos georreferenciados obtenidos de los servicios de atención de llamadas de emergencia 911 (nueve-uno-uno) y 089 en el Estado;
- V. Proporcionar a la Secretaría de Seguridad Pública, Fiscalía General del Estado, Centro de Investigación y Seguridad Nacional, Instituto de la Mujer del Estado de Campeche, Centro de Justicia para las Mujeres, Secretaría General de Gobierno, Secretaría de Salud, Secretaría de Protección Civil, Centro Nacional de Información, y al Secretario Ejecutivo, las estadísticas del sistema de recepción de llamadas sobre el tipo de incidencias;
- VI. Coordinarse y proveer de manera permanente y efectivo los mecanismos que permitan la comunicación con las diversas corporaciones e instituciones de seguridad pública en la entidad, así como con los demás centros de telecomunicaciones y de atención telefónica de emergencias estatales del país en materia de radiocomunicación y red de transporte de voz, datos y video;
- VII. Supervisar que la infraestructura de telecomunicaciones de seguridad pública, el servicio telefónico de emergencias y de denuncia anónima se mantengan en óptimas condiciones de operación y atención a la ciudadanía;
- VIII. Proporcionar los servicios de comunicación para el establecimiento de tareas de coordinación entre autoridades municipales, estatales y federales, así como con las instituciones de auxilio como Cruz Roja, Bomberos, Protección Civil Estatal y Municipal, las demás que se estimen necesarias para la atención ciudadana;
- IX. Coordinarse con las dependencias y Unidades Administrativas que correspondan para la ejecución de las actividades y programas que requieran de su intervención;
- X. Fungir como enlace en el Estado con la Red Nacional de Telecomunicaciones del Sistema Nacional;
- XI. Proveer, de manera efectiva y permanente entre las instituciones de seguridad pública, los mecanismos necesarios que permitan la comunicación de redes de voz, datos y video;
- XII. Participar en la celebración de convenios con instancias estatales y federales que se requieran para el ejercicio de sus funciones;
- XIII. Coadyuvar al cumplimiento de los ordenamientos jurídicos en la materia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche y Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Campeche;
- XIV. Definir las políticas de seguridad empleadas en la red local y en la de Telecomunicaciones para garantizar la integridad y disponibilidad de las mismas;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- XV.** Las demás que señalen las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, circulares o instrucciones recibidas por el Consejo Estatal en Pleno o en Comisiones, el Secretario Ejecutivo, la o el titular de la Secretaría o las que sean necesarias para el ejercicio de las anteriores funciones.

## **SECCIÓN 2 COORDINACIÓN DE RECURSOS FEDERALES**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Optimizar los recursos humanos, materiales y financieros, así como aplicar el recurso del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública, con el objetivo de que el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) desarrolle las atribuciones adquiridas.

### **FUNCIONES GENERALES:**

- Supervisar el avance de los programas autorizados, encomendados al Departamento;
- Coordinar y supervisar al personal a su cargo, distribuyendo cargas de trabajo y evaluando su funcionamiento;
- Acordar con la o el superior jerárquico la resolución de los asuntos que se generen en la esfera de su competencia;
- Acordar con la o el superior jerárquico el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación del titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el Secretario, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Mantener coordinación con las demás Unidades Administrativas de la Secretaría y, en su caso, con otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales para el mejor despacho de los asuntos de su competencia;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;
- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Elaborar los informes que les sean encomendados por la o el superior jerárquico inmediato y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Elaborar solicitudes de adquisiciones diversas;
- Atender trámites de pago: Luz, Teléfono, Proveedores, Obras;
- Realizar las solicitudes de Servicios y/o Mantenimientos;
- Aplicar el Recurso del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP);
- Expedir oficios y tarjetas informativas relativos a las funciones de la Unidad Administrativa;
- Desarrollar las Proyecciones del Recurso del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública;
- Realizar las solicitudes y comprobaciones de Viáticos en el país;
- Dar seguimiento al cumplimiento de las Metas y Acciones del Programa del Sistema Nacional de Información y de los Sub-programas de la Red Nacional de Radiocomunicación, 911 y Videovigilancia establecidas en el Anexo Técnico de Coordinación del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública;
- Elaborar los oficios remitiendo Actas de Entrega Recepción Validadas;
- Realizar ampliaciones de metas y reprogramaciones de los saldos;
- Desarrollar la adecuación presupuestaria interna;
- Realizar los trámites de los Rendimientos Financieros;
- Elaborar las solicitudes de Reclasificación de partidas;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- Efectuar las solicitudes de diversos cursos;
- Realizar solicitudes de pasajes aéreos nacionales y trámite del pago de los mismos;
- Elaborar diversos formatos para las Actas del Consejo Estatal de Seguridad Pública;
- Realizar el oficio de Reportes de servicios realizados o adquisiciones entregadas;
- Realizar los pagos de honorarios asimilables a salarios;
- Desarrollar los proyectos de inversión de cada subprograma;
- Elaborar los formatos para descripción técnica de cada subprograma del FASP;
- Elaborar solicitudes de apertura de partidas;
- Desarrollar estructura programática del FASP;
- Realizar el timbrado de honorarios y viáticos del personal;
- Realizar los pagos de viáticos de las comisiones solicitadas;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

### **SECCIÓN 3 COORDINACIÓN DE RECURSOS ESTATALES**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Administrar los recursos humanos, materiales y financieros que derivan de la aportación recibida a través del presupuesto de egresos estatal, con el objetivo de que el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) desarrolle sus funciones.

#### **FUNCIONES GENERALES:**

- Supervisar el avance de los programas autorizados, encomendados al Departamento;
- Coordinar y supervisar al personal a su cargo, distribuyendo cargas de trabajo y evaluando su funcionamiento;
- Acordar con la o el superior jerárquico la resolución de los asuntos que se generen en la esfera de su competencia;
- Acordar con la o el superior jerárquico el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación del titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el Secretario, en sus respectivos ámbitos de competencia;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Mantener coordinación con las demás Unidades Administrativas de la Secretaría y, en su caso, con otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales para el mejor despacho de los asuntos de su competencia;
- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de las áreas a sus respectivos cargos y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;
- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Elaborar los informes que les sean encomendados por la o el superior jerárquico inmediato y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Realizar el trámite de pagos de las facturas de la Comisión Federal de Electricidad del C4 Campeche, de los 18 sitios que integran la Red Estatal de Telecomunicaciones, de los Puntos de Monitoreo Inteligente (PMI's) del sistema de video vigilancia;
- Elaborar los reportes trimestrales del Programa Operativo Anual (POA), relacionado con el recurso del presupuesto de egresos estatal;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- Elaborar y actualizar la información del Manual de Procedimientos del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) y del Manual de Estructuras;
- Realizar el control del Archivo del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4);
- Administrar los recursos humanos (incapacidades, vacaciones, descuentos, incidencias diversas);
- Elaborar los oficios de respuesta de las solicitudes de información del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 911 y del Servicio de Denuncia Anónima 089, por la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, Fiscalía General del Estado, Comisión de Derechos Humanos, Fiscalía General de la República;
- Elaborar los oficios de respuesta de las solicitudes de información de las grabaciones de las cámaras de videovigilancia por la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, Fiscalía General del Estado, Comisión de Derechos Humanos y Fiscalía General de la República;
- Elaborar oficios y circulares diversas;
- Elaborar los oficios para el envío de las estadísticas mensuales del 9-1-1, 089, violencia intrafamiliar, incidentes relacionados con protección civil y salud, que se le envía a la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, Fiscalía General del Estado, Centro Nacional de Información, Instituto de la Mujer del Estado de Campeche, Centro de Justicia para la Mujer, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud, Secretaría de Protección Civil y Guardia Nacional;
- Realizar la Entrega – Recepción del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4);
- Control del recurso del presupuesto de egresos estatal a través de solicitudes diversas y elaboración de los fondos revolventes;
- Manejo de la cuenta bancaria del recurso del presupuesto de egresos estatal;
- Apoyo en el timbrado de la nómina del personal que se encuentra por honorarios con recurso del FASP;
- Realizar la solicitud correspondiente para la programación de las evaluaciones de control de confianza del personal, así como realizar el oficio al personal para su notificación;
- Elaborar oficios mensuales relacionados con el envío de grabaciones de incidentes médicos del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 911 al Centro Nacional de Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública;
- Realizar la solicitud de trámite de pago por concepto de renta de servicios digitales proporcionados al Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) Campeche por la empresa correspondiente según calendario del presupuesto de egresos;
- Elaborar oficios mensuales del envío de información al Centro de Enlace Informático del listado nominal y estado de fuerza;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Apoyo a la oficina de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) en el control de documentación recibida, escaneo y archivo de oficios y realización de llamadas telefónicas;
- Apoyo en la elaboración de contratos y nóminas del personal por honorarios;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

## **SECCIÓN 5**

### **COORDINACIÓN DE RED DE TRANSPORTE Y VIDEOVIGILANCIA**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Desarrollar todas aquellas diligencias necesarias para el óptimo desarrollo de los subprogramas del 911 y Denuncia Anónima, así como el subprograma de Videovigilancia y Geolocalización.

#### **FUNCIONES GENERALES:**

- Acordar con la o el Director el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación de la o el titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el titular de la Secretaría, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Aplicar en lo procedente las normas, políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico que regulen la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Participar en los órganos de coordinación interinstitucional que se le encomiende, de acuerdo al ámbito de su competencia, e informar a la o el superior jerárquico inmediato de los resultados obtenidos en los mismos;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras áreas administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo, en colaboración con la Unidad Administrativa de la Secretaría;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;
- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Recibir en acuerdo ordinario a las y los servidores públicos subalternos que le estén adscritos, en acuerdo extraordinario a cualquier servidor público y conceder audiencias al público, conforme a los Manuales de Organización y de Procedimientos;
- Elaborar los dictámenes, opiniones e informes que les sean encomendados por sus respectivos superiores jerárquicos inmediatos y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Realizar actividades técnico-administrativo;
- Mantener en condiciones técnicas el conmutador telefónico que recibe las llamadas del 911 y 089 de los Centro de Atención de Llamadas de Emergencia Campeche y Carmen, así como los equipos telefónicos de cada operador, revisión de las troncales telefónicas, reporte estadístico de llamadas recibidas y abandonadas;
- Mantener los elementos de la red LAN (Switches, router, firewall) que permiten la interconexión de 34 nodos en todo el Estado para las bases de datos de la fiscalía y seguridad pública, la red de computadores del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia Campeche y Carmen, seguridad perimetral para evitar vulnerabilidades en sistemas;
- Gestión de permisos de telefonía, video vigilancia y todas aquellas que se requieran para el desarrollo de las actividades de la Dirección;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Mantener una disponibilidad del 95% las cámaras que conforman el sistema de video vigilancia del Estado de Campeche;
- Realizar mantenimientos preventivos y correctivos al sistema y sus componentes;
- Realizar proyectos para inversión del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP) para mantener en operación y apoyo a la ciudadanía con los subprogramas del 911 y Denuncia Anónima, así como el subprograma de Videovigilancia y Geolocalización;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **SECCIÓN 6 COORDINACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Coordinar y Supervisar los mantenimientos del tipo preventivo y correctivo a los equipos de radiocomunicación y microondas e infraestructura auxiliar que integren la Red Estatal de Radiocomunicaciones pertenecientes a la Secretaría.

#### **FUNCIONES GENERALES:**

- Acordar con la o el Director el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación de la o el titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el titular de la Secretaría, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Aplicar en lo procedente las normas, políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico que regulen la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- Participar en los órganos de coordinación interinstitucional que se le encomiende, de acuerdo al ámbito de su competencia, e informar a la o el superior jerárquico inmediato de los resultados obtenidos en los mismos;
- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo, en colaboración con la Unidad Administrativa de la Secretaría;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;
- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Recibir en acuerdo ordinario a las y los servidores públicos subalternos que le estén adscritos, en acuerdo extraordinario a cualquier servidor público y conceder audiencias al público, conforme a los Manuales de Organización y de Procedimientos;
- Elaborar los dictámenes, opiniones e informes que les sean encomendados por sus respectivos superiores jerárquicos inmediatos y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Coordinar y supervisar los mantenimientos del tipo preventivo y correctivo contratados para los 14 enlaces digitales de microondas en la banda de 7 GHz instalados en los sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y supervisar los mantenimientos del tipo preventivo y correctivo contratados para los componentes del sistema eléctrico en media y baja tensión instalados en los 20 sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y supervisar los mantenimientos del tipo preventivo y correctivo contratados para los equipos de aire acondicionado instalados en los 20 sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Coordinar y supervisar los mantenimientos del tipo preventivo y correctivo contratados para las torres de radiocomunicación instaladas en los 20 sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y supervisar los mantenimientos del tipo preventivo y correctivo contratados para las plantas de emergencia instaladas en los 20 sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y supervisar el abastecimiento del combustible diésel a las plantas de emergencia que forman parte de la infraestructura auxiliar de la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y supervisar los mantenimientos preventivos a los 17 repetidores de radiocomunicación instalados en los sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y supervisar los mantenimientos preventivos a los sistemas modulares de fuerza de -48 volts de corriente directa instalados en los sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y elaborar el cronograma de mantenimientos de soporte técnico para los sitios de repetición de radiocomunicaciones y microondas que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Elaborar en coordinación con la Coordinación de Radiocomunicaciones los anexos técnicos para la adquisición de bienes y servicios presupuestados con recursos del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP) del subprograma de la Red Nacional de Radiocomunicaciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **SECCIÓN 7 COORDINACIÓN DE RADIOCOMUNICACIONES**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Planear y coordinar los mantenimientos, diagnósticos y puestas en operación de los radios digitales del tipo portátiles, móviles y bases de la Secretaría de seguridad pública estatal y municipal.

#### **FUNCIONES GENERALES:**

- Acordar con la o el Director el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación de la o el titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el titular de la Secretaría, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Aplicar en lo procedente las normas, políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico que regulen la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Participar en los órganos de coordinación interinstitucional que se le encomiende, de acuerdo al ámbito de su competencia, e informar a la o el superior jerárquico inmediato de los resultados obtenidos en los mismos;
- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo, en colaboración con la Unidad Administrativa de la Secretaría;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;
- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Recibir en acuerdo ordinario a las y los servidores públicos subalternos que le estén adscritos, en acuerdo extraordinario a cualquier servidor público y conceder audiencias al público, conforme a los Manuales de Organización y de Procedimientos;
- Elaborar los dictámenes, opiniones e informes que les sean encomendados por sus respectivos superiores jerárquicos inmediatos y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de



**GOBIERNO  
DE TODOS**



Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Coordinar y supervisar con las distintas corporaciones de seguridad pública estatal y municipal la instalación, configuración y puesta en operación de los equipos de radio comunicación (Terminales radios digitales del tipo portátiles, móviles y bases) que se inscribirán en la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Coordinar y supervisar con las distintas corporaciones de seguridad pública estatal, municipal y federal los mantenimientos de primer nivel y diagnóstico a los radios digitales del tipo portátiles, móviles y bases;
- Solicitar y coordinar los servicios de mantenimiento preventivos y correctivos a los vehículos utilizados en las actividades de mantenimiento a los sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Solicitar y coordinar el abastecimiento de combustible gasolinas a los vehículos utilizados en las actividades de mantenimiento diverso a los sitios de repetición que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Elaborar en coordinación con la Coordinación de Telecomunicaciones los anexos técnicos para la adquisición de bienes y servicios presupuestados con recursos del Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública (FASP) del subprograma de la Red Nacional de Radiocomunicaciones;
- Contratar, controlar la facturación y dar seguimiento a los pagos relacionados con el servicio de energía eléctrica de los sitios de que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Contratar, controlar la facturación y seguimiento a los pagos de servicios de energía eléctrica de los Puntos de Monitoreo Inteligente (PMI's) de la red de Videovigilancia;
- Dar seguimiento a los reportes de falla de energía de los sitios de que integran la Red Estatal de Radiocomunicaciones;
- Dar seguimiento a los reportes de falla de energía de los Puntos de Monitoreo Inteligente (PMI's) de la red de Videovigilancia;
- Dar seguimiento al pago y facturación anual por concepto de remuneración justa por el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones en las redes generales de distribución;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **SECCIÓN 8 COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA**

**GOBIERNO  
DE TODOS**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Desarrollar y Coordinar todas las actividades concernientes al mantenimiento preventivo y correctivo de los Sistemas Informáticos y equipos de cómputo empleadas para el desempeño de las actividades esenciales del C4.

**FUNCIONES GENERALES:**

- Acordar con la o el Director el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación de la o el titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el titular de la Secretaría, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Aplicar en lo procedente las normas, políticas, criterios, sistemas y procedimientos de carácter técnico que regulen la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Participar en los órganos de coordinación interinstitucional que se le encomiende, de acuerdo al ámbito de su competencia, e informar a la o el superior jerárquico inmediato de los resultados obtenidos en los mismos;
- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo, en colaboración con la Unidad Administrativa de la Secretaría;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Recibir en acuerdo ordinario a las y los servidores públicos subalternos que le estén adscritos, en acuerdo extraordinario a cualquier servidor público y conceder audiencias al público, conforme a los Manuales de Organización y de Procedimientos;
- Elaborar los dictámenes, opiniones e informes que les sean encomendados por sus respectivos superiores jerárquicos inmediatos y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Desarrollar el CAD (Sistema de Atención de Llamadas de Emergencias) en el C4 Campeche y Subcentro Carmen;
- Coordinar actividades relativas a los Sistemas Informáticos;
- Supervisar las estadísticas enviadas de manera semanal y mensual al CNI (Centro Nacional de Información);
- Supervisar la elaboración de la estadística enviada de manera mensual a diferentes Secretarías y Dependencias estatales;
- Administrar las bases de datos de los Servicios de Emergencias 911 y 089;
- Administrar los espacios en la Intranet del C4 Campeche y Carmen;
- Elaborar la adquisición y administración de equipo de cómputo del C4 Campeche y Carmen;
- Coordinar los mantenimientos preventivos y correctivos de los equipos de cómputo del C4 Campeche y Carmen;
- Administrar y configurar la infraestructura virtual del C4 Campeche y Carmen;
- Administrar la infraestructura de Hyperconvergencia del C4 Campeche;
- Integrar la información de las metas trimestrales las cuales se suben al portal del Sistema de Evaluación Integral (SEI);
- Integrar la información sobre las metas anuales;
- Dar seguimiento a la elaboración de las fichas Programa Operativo Anual (POA) y Matriz de Indicadores para Resultados (MIR);
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**GOBIERNO  
DE TODOS****SECCIÓN 9****COORDINACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA.**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Coordinar al personal encargado de la atención de llamadas entrantes a la línea del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia del 911 y del Servicio de Denuncia Anónima 089.

**FUNCIONES GENERALES:**

- Supervisar el avance de los programas autorizados, encomendados al Departamento;
- Coordinar y supervisar al personal a su cargo, distribuyendo cargas de trabajo y evaluando su funcionamiento;
- Acordar con la o el superior jerárquico la resolución de los asuntos que se generen en la esfera de su competencia;
- Acordar con la o el superior jerárquico el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación del titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el Secretario, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Mantener coordinación con las demás Unidades Administrativas de la Secretaría y, en su caso, con otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales para el mejor despacho de los asuntos de su competencia;
- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;
- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Elaborar los informes que les sean encomendados por la o el superior jerárquico inmediato y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Registrar en bitácora electrónica las incidencias ocurridas durante las guardias;
- Informar a la o el Director sobre incidentes destacados o situación acontecidas en la Unidad operativa;
- Consultar con la o el Director operativo aquellas incidencias que no son del todo claras en cuanto al proceso de verificación;
- Identificar incidentes relevantes, verificar que sean procesados correctamente, e informar a la cadena de mando sobre los mismos;
- Canalizar incidentes a otros Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) de la república mexicana;
- Procesar correos electrónicos de otras corporaciones y verifica incidentes recibidos mediante ese medio;
- Estar pendiente del personal operativo para que cumplan sus funciones de acuerdo a los protocolos e instrucciones;
- Informar al personal operativo sobre actualizaciones en el uso de los aplicativos, protocolos o medidas que requieren especial atención;
- Orientar al personal operativo cuando tengan dudas sobre como procesar un incidente;
- Atender incidentes de Quejas que “sobrepasen” las capacidades del operador, así como llamadas “difíciles”;
- Revisar incidentes y/o denuncias, de ser necesario realizar las correcciones pertinentes y enviar dichos reportes vía correo electrónico a las instancias previamente establecidas;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- Realizar devoluciones de llamadas para complementar la información de papeletas incompletas o aquellas que en su defecto no cumplan con los datos mínimos requeridos;
- Utilizar el programa "Aurolog" para escuchar audios con el fin de complementar papeletas o identificar irregularidades en el proceso de la llamada, así como guardarlos para uso posterior;
- Apoyar en la recepción de las llamadas del 911 y 089;
- Realizar consignas (revisión de papeletas, audios, entre otras) derivadas de oficios recibidos por parte de la Fiscalía General del Estado y Comisión de Derechos Humanos entre otros;
- Estar pendiente del CAD (Computer Aided Dispatch), así como de la App 911 y otras aplicaciones para que en caso de falla informar a la Coordinación de Telecomunicaciones y/o Coordinación de Radio comunicaciones;
- Informar a los distintos departamentos sobre fallas y otros acontecimientos detectados en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE);
- Realizar el cambio de guardia informando a la o el supervisor entrante sobre los incidentes destacados, incidencias en la guardia, así como instrucciones de orden superior;
- Envío de información vía correo electrónico solicitada por el CNI (Centro Nacional de Información) para el cumplimiento de metas establecidas por dicha dependencia;
- Coordinar al personal para que estos participen en procesos de capacitación así como auxiliarlos en el transcurso de los mismos y se garantice la capacidad operativa del área;
- Verificar que se cumpla con la normatividad interna, así como con las directrices definidas por la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4);
- Comunicar al personal operativo instrucciones de orden superior, así como la entrega de oficios elaborados por otras áreas administrativas que sean de su interés o que estén en el ámbito de sus atribuciones;
- Participar en los procesos de selección del personal, así como en la elaboración de programas para la capacitación de los mismos y elementos de otras dependencias que sean asignados o comisionados al Centro de Atención de Llamadas de Emergencia;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**SECCIÓN 10****COORDINACIÓN DE DESPACHADOR.**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Canalizar las llamadas de emergencia del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y del Servicio de Denuncia Anónima 089



**GOBIERNO  
DE TODOS**



hacia la institución correspondiente para la atención del incidente, así como el registro de todos los detalles del incidente hasta el cierre del evento.

#### **FUNCIONES GENERALES:**

- Supervisar el avance de los programas autorizados, encomendados al Departamento;
- Coordinar y supervisar al personal a su cargo, distribuyendo cargas de trabajo y evaluando su funcionamiento;
- Acordar con la o el superior jerárquico la resolución de los asuntos que se generen en la esfera de su competencia;
- Acordar con la o el superior jerárquico el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación de la o el titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el Secretario, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Mantener coordinación con las demás Unidades Administrativas de la Secretaría y, en su caso, con otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales para el mejor despacho de los asuntos de su competencia;
- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad

**GOBIERNO  
DE TODOS**

Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;

- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Elaborar los informes que les sean encomendados por la o el superior jerárquico inmediato y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Enviar la unidad de su competencia al lugar de la emergencia según los datos proporcionados, así como dar seguimiento y transmitir la información necesaria para atender dicho auxilio y/o emergencia;
- Registrar toda la información del evento en el CAD (Despacho asistido por Computadora) con el seguimiento correspondiente de los incidentes;
- Reportar a la o el superior inmediato los incidentes relevantes y darle seguimiento;
- Contactar a la o el ciudadano vía telefónica cuando así se requiera;
- Geolocalizar los incidentes en el mapa cuando sea necesario;
- Atender los reportes de emergencias hechos por miembros de las corporaciones enlazados a la red de radio y/o de videovigilancia;
- Atender los incidentes realizados por otros Centro de Atención de Llamadas de Emergencia;
- Canalizar los reportes vía telefónica a otras Secretarías, Dependencias y Entidades.

**SECCIÓN 11****COORDINACION DE OPERADOR.**

**OBJETIVO DEL PUESTO:** Atender las llamadas de emergencia reportadas por la ciudadanía en el Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia del 9-1-1 y del Servicio de Denuncia Anónima 089.

**FUNCIONES GENERALES:**

- Supervisar el avance de los programas autorizados, encomendados al Departamento;
- Coordinar y supervisar al personal a su cargo, distribuyendo cargas de trabajo y evaluando su funcionamiento;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- Acordar con la o el superior jerárquico la resolución de los asuntos que se generen en la esfera de su competencia;
- Acordar con la o el superior jerárquico el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Elaborar y proponer para aprobación de la o el titular de la Secretaría el anteproyecto del presupuesto anual de egresos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el Secretario, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Establecer los mecanismos de coordinación, programación, información, control, evaluación y mejoramiento de la eficiencia operativa de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Participar en la elaboración del Programa Operativo Anual de la Secretaría;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
- Mantener coordinación con las demás Unidades Administrativas de la Secretaría y, en su caso, con otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales para el mejor despacho de los asuntos de su competencia;
- Proporcionar, de acuerdo a las políticas establecidas en las disposiciones legales y reglamentos aplicables, la información, asesoría y cooperación técnica que les requieran otras Unidades Administrativas de la Secretaría, así como otras Secretarías, Dependencias y Entidades estatales, federales y municipales;
- Coadyuvar en la formulación de los Anteproyectos de Manuales de Organización, de Estructuras y de Procedimientos de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Unidad Administrativa para su autorización e incorporación al programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la Secretaría;
- Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
- Elaborar los informes que les sean encomendados por la o el superior jerárquico inmediato y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de

**GOBIERNO  
DE TODOS**

Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Atender las llamadas entrantes a la línea del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1 y del Servicio de Denuncia Anónima 089;
- Registrar de forma detallada los incidentes;
- Capturar, ordenar y clasificar la información de acuerdo a los procedimientos homologados establecidos por el CNI (Centro Nacional de Información);
- Analizar la información para determinar el tipo de emergencia y de esta forma ser canalizados a la corporación correspondiente;
- Tranquilizar y asistir emocionalmente a las o los usuarios, en caso de ser posible y necesario;
- Orientar a la o el ciudadano cuando no se trate de una emergencia;
- Transferir las llamadas a otros Centros 9-1-1 del país cuando estas no pertenezcan al local, así como a otras Áreas de atención si así se requiere;
- Reportar al responsable la Unidad Administrativa las llamadas que se consideren de alto riesgo y cuya atención requiera acciones más complejas.

**SECCIÓN 12  
SUBCENTRO CARMEN.**

**OBJETIVO:** Coordinar al personal encargado de la atención de llamadas entrantes a la línea del Servicio de Atención de Llamadas de Emergencia del 911 y del Servicio de Denuncia Anónima 089, así como de las labores de Videovigilancia y Geolocalización en la demarcación territorial del municipio de Carmen.

**FUNCIONES GENERALES:**

- Supervisar el avance de los programas autorizados, encomendados a la Unidad Administrativa;
- Coordinar y supervisar al personal a su cargo, distribuyendo cargas de trabajo y evaluando su funcionamiento;
- Acordar con la o el superior jerárquico la resolución de los asuntos que se generen en la esfera de su competencia;
- Acordar con la o el superior jerárquico el despacho y resolución de los asuntos de su responsabilidad e informarle de las actividades que se realicen en la Unidad Administrativa de su adscripción;
- Planear, programar, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas que tengan encomendados, de conformidad con las disposiciones legales aplicables,



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- los lineamientos, normas y políticas aprobadas por la o el Secretario, en sus respectivos ámbitos de competencia;
- Proponer las políticas, lineamientos y criterios, así como prestar el apoyo técnico que se requiera para la formulación, instrumentación, ejecución, seguimiento, supervisión, control, evaluación, revisión y actualización de los programas del sector así de los subprogramas y proyectos estratégicos que de esos programas deriven y de los correspondientes programas operativos anuales;
  - Mantener coordinación con la Dirección del C4 y, en su caso, con otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales para el mejor despacho de los asuntos de su competencia;
  - Solicitar, conforme a sus necesidades, los requerimientos de los bienes muebles y servicios que sean indispensables para el desempeño de las funciones de la Unidad Administrativa a su respectivo cargo y remitirlos a la o el Titular de la Dirección del C4 para su autorización y tramitación ante la Unidad Administrativa de la Secretaría;
  - Vigilar que se haga buen uso de los bienes muebles e inmuebles que se destinen a la Unidad Administrativa a su respectivo cargo;
  - Elaborar los informes que les sean encomendados por la o el superior jerárquico inmediato y los que le corresponda emitir a otras Secretarías, Dependencias y Entidades federales, estatales y municipales, en ejercicio de sus atribuciones;
  - Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

#### **FUNCIONES ESPECÍFICAS:**

- Registrar en bitácora electrónica las incidencias ocurridas durante las guardias;
- Informar a la o el Director sobre incidentes destacados o situación acontecidas en la Unidad operativa;
- Consultar con la o el Director aquellas incidencias que no son del todo claras en cuanto al proceso de verificación;
- Identificar incidentes relevantes, verificar que sean procesados correctamente, e informar a la cadena de mando sobre los mismos;
- Canalizar incidentes a otros Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) de la república mexicana;
- Procesar correos electrónicos de otras corporaciones y verificar incidentes recibidos mediante ese medio;
- Estar pendiente del personal operativo para que cumplan sus funciones de acuerdo a los protocolos e instrucciones;
- Informar al personal operativo sobre actualizaciones en el uso de los aplicativos, protocolos o medidas que requieren especial atención;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- Orientar al personal operativo cuando tengan dudas sobre como procesar un incidente;
- Atender incidentes de Quejas que “sobrepasen” las capacidades del operador, así como llamadas “difíciles”;
- Revisar incidentes y/o denuncias, de ser necesario realizar las correcciones pertinentes y enviar dichos reportes vía correo electrónico a las instancias previamente establecidas;
- Realizar devoluciones de llamadas para complementar la información de papeletas incompletas o aquellas que en su defecto no cumplan con los datos mínimos requeridos;
- Utilizar el programa “Aurolog” para escuchar audios con el fin de complementar papeletas o identificar irregularidades en el proceso de la llamada, así como guardarlos para uso posterior;
- Apoyar en la recepción de las llamadas del 911 y 089;
- Realizar consignas (revisión de papeletas, audios, entre otras) derivadas de oficios recibidos por parte de la Fiscalía General del Estado y Comisión de Derechos Humanos entre otros;
- Estar pendiente del CAD (Computer Aided Dispatch), así como de la App 911 y otras aplicaciones para que en caso de falla informar a la Coordinación de Telecomunicaciones y/o Coordinación de Radio comunicaciones;
- Informar a los distintos departamentos sobre fallas y otros acontecimientos detectados operación y atención de Llamadas de Emergencia;
- Realizar el cambio de guardia informando a la o el supervisor entrante sobre los incidentes destacados, incidencias en la guardia, así como instrucciones de orden superior;
- Gestión de permisos de telefonía, video vigilancia y todas aquellas que se requieran para el desarrollo de las actividades de la Unidad Administrativa;
- Las demás que le confieran expresamente las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, la o el titular de la Secretaría y la o el titular de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), dentro del ámbito de sus atribuciones.

**APARTADO 5****DISPOSICIONES GENERALES ACERCA DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA**

Para el ejercicio de sus funciones, el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, cuenta con la siguiente estructura administrativa:

- A. La Coordinación.
- B. Supervisor.
- C. El Área de Recepción Telefónica.
- D. El Área de Radio Despacho.
- E. El Área de Monitoreo.



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- I. El área del Centro de atención de Llamadas de Emergencia, estará a cargo de un Coordinador quien será designado por la o el Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), teniendo como funciones además de las establecidas en el apartado de Atribuciones y Funciones de la Unidades Administrativas, las siguientes:
  - a. Establecer y mantener el manual de políticas, operaciones, procesos y procedimientos de la Coordinación.
  - b. Tomar conocimiento de las emergencias que son reportadas por los ciudadanos a través del número telefónico 9-1-1 o que son notificadas por conducto de las corporaciones o cualquier otro medio que sea establecido para este fin.
  - c. Evaluar el desempeño de las áreas y procesos, así como el seguimiento de los sistemas de calidad y productividad de la Coordinación.
  - d. Dar atención y seguimiento de los procesos de atención ciudadana.
  - e. Dar respuesta y seguimiento a las solicitudes de información que le requieran diversas autoridades.
  - f. Mantener debidamente informada a la o el Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), sobre las actividades, funcionamiento e incidentes ocurridos en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, detallándolos y las acciones desarrolladas ante tales sucesos.
  - g. Colaborar con las autoridades judiciales o ministeriales para la integración de las carpetas de investigación, proporcionando la información que le sea requerida respecto a registros de llamadas o videograbaciones.
  - h. Coordinar la elaboración de la planificación y horarios de las actividades laborales del personal; y
  - i. Cualquier otra función que se estime conveniente para el buen desempeño de la Coordinación.
  
- II. El área del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, contará con un Supervisor que estará bajo el mando del Coordinador, teniendo como funciones las siguientes:
  - a. Reportar al Coordinador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia y a la o el Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), los hechos relevantes (incidencias de alto impacto).
  - b. Supervisar que los operadores y despachadores realicen adecuadamente las funciones encomendadas por el Coordinador.
  - c. Informar al Coordinador y a la o el Director del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4) de cualquier mal uso de la información que realicen el personal adscrito al área del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia; y

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- d. Las demás funciones que le confiera la ley y su superior inmediato.
- III. El Área de Recepción Telefónica, se encargará de recibir las llamadas de emergencia, así como de brindar información a la ciudadanía, siendo sus funciones las siguientes:
- a. Recibir y atender las llamadas de emergencia de acuerdo a los procesos, métodos y protocolos establecidos, brindando una atención amable, empática y cordial con la ciudadanía.
  - b. Brindar asistencia básica pre hospitalaria y psicológica, así como cualquier otro donde haya un protocolo y personal especializado en caso de riesgo de vida;
  - c. Dar indicaciones a los ciudadanos en su emergencia, de los procedimientos de atención de las corporaciones, en caso necesario.
  - d. Dar seguimiento a las emergencias recibidas.
  - e. Cuidar el orden y la disciplina del área con base en la normatividad establecida.
  - f. Ofrecer y brindar las herramientas necesarias a la ciudadanía para facilitar la obtención de datos.
  - g. Las demás funciones que le confiera la ley y su superior inmediato.
- IV. El área de Despacho, se encargará de canalizar los reportes a las diferentes Direcciones de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana (y otras dependencias), teniendo como funciones las siguientes:
- a. Despachar las llamadas de emergencia de acuerdo a los procesos, métodos y protocolos establecidos.
  - b. Atender las llamadas de emergencia de otras corporaciones que se originen vía radio frecuencia- telefónica.
  - c. Registrar y conocer el estatus de las unidades de las corporaciones a su cargo.
  - d. Informar a las diferentes corporaciones (Seguridad Pública, Vialidad y Tránsito, Protección Civil, así como otros servicios de emergencia) de manera precisa y concisa cuando se requiere un servicio de emergencia.
  - e. Dar seguimiento a los operativos y dispositivos intra e inter corporaciones;
  - f. Transmitir a las unidades de las corporaciones a su cargo las instrucciones de operativos y consignas encomendadas.
  - g. Dar seguimiento, retroalimentar y registrar los resultados de las llamadas recibidas en el centro de atención de llamadas de emergencia.
  - h. Realizar los procesos de intervención especializada.
  - i. Cuidar el orden y la disciplina de la coordinación con base en la normatividad establecida.



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- j. Reportar al Supervisor y a la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), los hechos relevantes (incidencias de alto impacto).
  - k. Cualquier otra función que su mando superior y comandante a cargo estime conveniente para el buen desempeño del área.
- V. El área de Monitoreo, se encargará de vigilar las 24 horas el funcionamiento de las cámaras de video vigilancia, debiendo:
- a. Rendir los informes que sean requeridos por la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4).
  - b. Vigilar, analizar y reportar acontecimientos inusuales o probables delitos.
  - c. Realizar un reporte de sus actividades.
  - d. Cuidar el orden y la disciplina del área con base en la normatividad establecida.  
y
  - e. Las demás funciones que le confieran la ley y su superior inmediato.

#### **APARTADO 6 DE LAS OBLIGACIONES DEL PERSONAL DEL CENTRO**

Son obligaciones del personal adscrito o comisionado a la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche:

- I. Presentarse a realizar sus labores de manera óptima, puntual, aseado y descansado; portando el equipo y uniformes asignados, así como el gafete oficial que lo identifique como personal del área correspondiente.
- II. Asistir puntualmente a las reuniones a las que sean convocados.
- III. Respetar en todo momento a sus compañeros de trabajo y a sus superiores, así como a toda persona que por cualquier motivo acuda a las oficinas del Centro.
- IV. Entregar a la Dirección los documentos y datos que aquella le solicite con fines administrativos, así como enterarse de las circulares y oficios que se generen con motivo de las políticas de desarrollo institucional y cumplir con su declaración patrimonial en los términos que disponga la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- V. Informar mediante oficio con anticipación de las vacaciones, incapacidades, permisos o movimientos que deban tramitarse ante la Unidad Administrativa que corresponda ;
- VI. Recibir la capacitación y cursos de actualización que determine la Dirección.
- VII. Mantener el orden y la limpieza en sus áreas de trabajo.

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- VIII. Guardar la confidencialidad de los asuntos que con motivo de su encargo tenga conocimiento, debiendo suscribir el correspondiente Acuerdo de Confidencialidad que se le proporcione para tal efecto.
- IX. Conservar en buen estado el equipo a su cargo y usarlo con el debido cuidado y prudencia.
- X. Contar con su examen de control y confianza vigente, y actualizar su permanencia en el tiempo que así lo determine el órgano evaluador.
- XI. Cumplir las disposiciones descritas en el Manual Organizacional, así como participar en cumplimiento del Plan de Trabajo y en los programas de Calidad y Evaluación.
- XII. Observar estrictamente las medidas preventivas de salud, de seguridad e higiene que acuerden las autoridades competentes y las que indique la Coordinación.
- XIII. Poner en conocimiento a la Dirección y al médico en turno, de las enfermedades contagiosas que padezcan, tan pronto como tengan conocimiento de las mismas.
- XIV. Informar al Área administrativa desde el momento en que se le expide la incapacidad por parte del médico tratante, debiendo contener los requisitos exigidos en la ley de la materia.
- XV. Para el consumo de alimentos, éste podrá hacerse únicamente en las áreas determinadas para ello, en el tiempo y cantidad de personas que hayan sido autorizadas.
- XVI. El área de trabajo deberá permanecer sin objetos que puedan dañar el o los equipos.
- XVII. El personal deberá cumplir con los estándares de desempeño mínimos establecidos en las políticas y procesos de evaluación;
- XVIII. Respetar y obedecer las políticas de orden, control y seguridad.
- XIX. Queda prohibido portar y/o ingresar a las instalaciones cualquier arma u objeto que denote peligrosidad.
- XX. Queda prohibido la introducción, portación y uso de cualquier dispositivo o equipo eléctrico, electrónico, magnético, de comunicación o de almacenamiento de información, así como cualquier objeto que no sea para el desempeño de sus funciones, salvo que se cuente con la debida autorización de la Dirección.
- XXI. Respetar los horarios y turnos establecidos, así como permanecer dentro de las instalaciones y en su lugar de trabajo durante su jornada laboral.
- XXII. Llegar a su área de trabajo en la hora establecida por el responsable, teniendo como tolerancia máxima de 10 minutos, en caso de que sobrepase el horario por tres días en semanas distintas o consecutivas, se levantará el acta administrativa correspondiente; en caso de los prestadores de servicios profesionales, tendrán tolerancia de 10 minutos, esto debido a la naturaleza del servicio del cual se obligaron a prestar, por lo que deberán avisar



**GOBIERNO  
DE TODOS**



oportunamente por escrito, quedando obligado a satisfacer los daños y perjuicios que se causen, cuando no diere este aviso con oportunidad.

- XXIII.** Evitar el uso de softwares en los equipos de cómputo, que sean ajenos o que no hayan sido aprobados o instalados por el área de sistemas del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), así como la modificación de los sistemas computacionales.
- XXIV.** Queda prohibido el uso lúdico del equipamiento dentro del área de trabajo.
- XXV.** El uso de lentes oscuros o de tipo “espejo” dentro o al ingresar al área de trabajo.
- XXVI.** Queda estrictamente prohibido dormirar dentro del área de trabajo;
- XXVII.** Queda prohibido el abandono de funciones sin previo aviso y correspondiente autorización de la Dirección.
- XXVIII.** Queda prohibido realizar actividades de ventas de cualquier tipo de bienes o servicios, así como comercializar alimentos dentro de las instalaciones del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia.
- XXIX.** El personal deberá resguardar sus teléfonos celulares en el lugar que designe la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), o el Coordinador de cada área administrativa.
- XXX.** El personal solo podrá hacer uso de sus teléfonos celulares fuera del área del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, en los tiempos de descanso o en caso de emergencia personal.
- XXXI.** Queda prohibido el acceder o deambular en áreas que no sean pertinentes a las funciones que se desempeñen dentro del Centro.
- XXXII.** Las demás que por ley, reglamento o disposición administrativa les corresponda.

El personal comisionado de otras dependencias, corporaciones u organismos, que se desempeñe al interior del Centro deberá acatar las disposiciones contenidas en los presentes Lineamientos de Actuación.

#### **APARTADO 7 DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y LA CONFIDENCIALIDAD**

- I.** Están sujetos a las previsiones de los presentes Lineamientos de Actuación, todo el personal adscrito o comisionado a cualquiera de las áreas administrativas que conforman el Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C4), de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana del Estado de Campeche, sin perjuicio de las obligaciones específicas de confidencialidad que al margen de las previsiones generales de este Protocolo y con arreglo a ellas se suscriban en su caso.

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- II. La información accesible en cualquier tipo de soporte físico o electrónico que goce de naturaleza de confidencial o reservada en los términos de los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículos 113 y 118 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche, tendrán la condición y tratamiento de confidencial quedando, clasificada con el carácter de reservada y sin que su contenido pueda hacerse público o revelarse, en todo o en parte, a terceros sin el consentimiento previo y expreso del afectado (a), salvo requerimiento judicial o administrativo, todo ello con sujeción a la ley y a la normativa de aplicación.
- III. Con el objeto de garantizar la obligación de confidencialidad y la adecuada tutela y protección de la información que posee y genera el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia, sea sensible o reservada, todo el personal adscrito o comisionado a dicha área, así como todas las áreas adscritas al Centro, deberán cumplir y hacer cumplir todas las medidas y procedimientos de seguridad y confidencialidad previstos en los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; artículos 113 y 118 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Campeche.

En consecuencia, los sujetos a los presentes Lineamientos de Actuación quedarán obligados al estricto cumplimiento de los protocolos, directrices y procedimientos de tratamiento, gestión y manejo de información confidencial, sensible o reservada aprobada al afecto.

El Comité de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana del Estado de Campeche, velará siempre por la confidencialidad de todos los archivos físicos y electrónicos que posea y genere el Centro.

#### **APARTADO 8 ESPECIFICACIONES RELATIVAS AL CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO DURANTE LOS PERIODOS DE TRABAJO DENTRO DEL CENTRO.**

- I. Protocolo de acceso al Centro: El acceso al Centro es restringido y se deberá hacer observando de manera básica lo siguiente:
- a. Deberá existir un punto de control, donde los individuos deberán ser plenamente identificados a través de algún tipo de documento oficial vigente.
  - b. Deberá existir un registro oficial de su ingreso, ya sea de forma digital (mediante algún software de control de visitas) o mediante un registro manual.
  - c. Deberá de registrarse la entrada de cualquier equipo tecnológico (celulares, tabletas, computadoras portátiles), especificando sus características.



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- d. Posterior al registro del(os) equipo(s) tecnológico(s), deberán colocarse dentro de un contenedor o espacio designado para ello, que tendrá que ser rigurosamente monitoreado por un guardia de seguridad. El o los equipo(s) deberá(n) ser entregado a la salida a su propietario, tras el llenado del formato de salida.
- e. Todo registro deberá contener el nombre de la persona que autoriza el acceso.
- f. El acceso de visitante deberá ser mediante tarjetas de radio frecuencia, programadas solamente para las áreas no críticas.
- g. El acceso a áreas críticas como sites de comunicaciones, áreas de recepción de llamadas, áreas de despacho, análisis de información o áreas de monitoreo; será únicamente acompañado de una persona autorizada por la Dirección y con permisos de acceso a dichas áreas.

## II. Credenciales

- a. La credencial de identificación es un documento personal de uso obligatorio.
- b. La credencial deberá ser portada de manera visible por todo el personal.
- c. El personal que no porte su credencial no podrá ingresar a laborar.
- d. Cuando los servidores dejen de laborar en el Centro, deberán entregar su credencial.
- e. En caso de pérdida de la credencial se deberá presentar una denuncia a las instancias correspondientes.
- f. Para el caso del personal en régimen de honorarios, las credenciales otorgadas serán en apego a la normatividad de la Unidad administrativa correspondiente.

## APARTADO 9

### DE LOS REQUISITOS DE PERMANENCIA DEL PERSONAL EN EL CENTRO.

Se considerarán, como parte de los requisitos de permanencia para el personal del Centro el análisis de los resultados que de forma conjunta, arrojen los procesos de evaluación de confianza.

La aplicación de controles de confianza se establecerá para el ingreso, permanencia y ascenso del personal; así como la formación continua y el perfeccionamiento de habilidades. Con este mecanismo se regulará el ingreso, selección, permanencia, promoción, remoción, separación, sanción y reconocimiento de los miembros, poniendo énfasis para detectar a quienes carecen de preparación suficiente.

El aspecto preponderante de estos requisitos de permanencia es el de prevención, encaminado a que, el servidor en función de cualquiera de las áreas del Centro, podrá continuar en el desempeño del cargo, pero para ello deberá satisfacer el cumplimiento de los requisitos previstos.

**GOBIERNO  
DE TODOS**

Los miembros del Centro no adquieren permanencia en su cargo por el solo hecho de haber satisfecho los requisitos de ingreso y por el transcurso de tiempo, sino que depende de que aprueben permanente y periódicamente los controles de evaluación de confianza, porque constituyen un mecanismo a través del cual el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, garantiza a la sociedad que los miembros del Centro desempeñan el cargo conforme a los principios que rigen en la institución, dada la delicada tarea que tiene el personal del Centro para con la Seguridad Pública; y a la vez previenen que se generen fuentes de corrupción al interior del sistema que sostiene la institución.

Los exámenes que conformarán al proceso de evaluación son los que la legislación en la materia establezca.

#### **APARTADO 10 SANCIONES.**

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en los presentes Lineamientos de Actuación, hará acreedor al personal del Centro, a las sanciones aplicables correspondientes, cuando se trate de elementos operativos serán sometidos a investigación ante la Dirección General de Asuntos Internos y en el caso del personal administrativo se aplicará el procedimiento regulado en la Ley General de Responsabilidades Administrativas y se dará parte al Órgano Interno de Control de la Secretaría de la Contraloría del Estado de Campeche.

Si se tratare de elementos que se encuentran comisionados al Centro por dependencias o instancias ajenas a la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, que infrinjan las disposiciones normativas de operación del Centro, se hará de conocimiento al superior jerárquico de la instancia que corresponda, la conducta observada, y en su caso la negativa de acceso al Centro hasta en tanto no cumpla, a satisfacción de la Dirección, con los requerimientos normativos o en su caso operativos, que le haya sido observados, pudiendo solicitar, en el supuesto de una infracción grave del elemento, la sustitución del mismo por no considerarse pertinente su permanencia en el Centro.

Se entenderá como sanción a la consecuencia o efecto de una conducta que constituye la falta a lo estipulado en la normatividad aplicable.

Sin perjuicio de lo estipulado en los diversos apartados que conforman los presentes Lineamientos se consideran como:

Faltas no graves las siguientes:

- I. No portar el uniforme conforme los requerimientos señalados.
- II. Presentarse a laborar después de su hora de entrada señalada.



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- III. Capturar información parcialmente errónea sobre el incidente.
- IV. Dormir durante su jornada laboral.
- V. No respetar los horarios establecidos para consumo de alimentos
- VI. Ingerir alimentos dentro del CALLE o en áreas en las que exista prohibición expresa.
- VII. No acatar las instrucciones de rotación de turnos.
- VIII. Introducir bolsos de mano, mochilas u objetos similares al área operativa del CALLE.

Como faltas graves las siguientes:

- I. La reincidencia por más de dos ocasiones en un periodo de quince días en las conductas consideradas como no graves.
- II. El operador no atiende adecuadamente la llamada de emergencia, acorde a los protocolos establecidos en la Norma Técnica.
- III. Si el operador no canalizó el incidente a la corporación competente, o no registrar de forma correcta la información de la llamada de emergencia.
- IV. Si el supervisor y/o coordinador no auxilian al operador en una llamada de emergencia que lo requiere.
- V. Si el supervisor y/o coordinador se niegan a atender directamente emergencias de los usuarios cuando sea requerido.
- VI. Si el coordinador, supervisor, operador y/o despachador proporcionan información a terceros para otra finalidad que no sea la de atención a emergencias.
- VII. Si el personal de los CALLE se presenta a laborar bajo el influjo de alcohol o sustancias prohibidas.
- VIII. Si se daña o modifica el equipo de trabajo por mal uso del mismo incluyendo mobiliario, así como equipo y herramientas operacionales como equipo de cómputo o mandos.
- IX. Si se introduce cualquier dispositivo o equipo eléctrico, electrónico, magnético, de comunicación o de almacenamiento de información al CALLE.
- X. Si se introduce cualquier dispositivo o equipo eléctrico, electrónico, magnético, de comunicación o de almacenamiento de información al Centro sin la debida autorización en términos de estos Lineamientos.
- XI. Si se extrae, entrega a terceros, divulga o publica, obteniendo o no lucro, información de la operación cotidiana del Centro por cualquier medio.

El personal del Centro que incurra en alguna de las faltas señaladas en estos Lineamientos o en desacato a las disposiciones establecidas como obligaciones, especificaciones relativas al código de comportamiento, al manejo y confidencialidad de la información, así como a la permanencia en el Centro y demás disposiciones legales aplicables, será acreedor respectivamente a las correcciones disciplinarias o sanciones según los siguientes casos:

**A) Faltas no graves:**

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- I. Acta Administrativa con Apercibimiento Privado;
- II. Acta Administrativa con Apercibimiento Público;
- III. Arresto hasta por 36 horas en el caso del personal operativo.

**B) Faltas Graves.**

- I. Suspensión temporal de funciones, hasta por treinta días sin goce de sueldo;
- II. Separación, al incumplir con los requisitos de permanencia; y
- III. Cese, por incumplimiento de sus obligaciones.

Los elementos comisionados por dependencias o instancias distintas a la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, están obligados al cumplimiento de los presentes lineamientos como requisito de permanencia al interior del Centro. En caso de incumplimiento, la Dirección podrá negar el acceso y en su caso, retirarlos del servicio, haciendo de conocimiento al Superior jerárquico la conducta en la cual incurrió el elemento y motivó se le negará el acceso, el cual no podrá reincorporarse al servicio hasta en tanto no cumpla, a satisfacción de la Dirección, con los requerimientos normativos o en su caso operativos, que le haya sido observados, pudiendo solicitar, en el supuesto de una infracción grave del elemento, la sustitución del mismo por no considerarse pertinente su permanencia en el Centro.

Para la individualización de las correcciones disciplinarias y sanciones, la o el Director informara a la Unidad Administrativa de la Secretaría solicitando se aplique la sanción administrativa correspondiente o en su caso de vista al Órgano Interno de Control; cuando se trate de personal operativo informará a la Dirección General de Asuntos Internos para que se inicie la investigación correspondiente.

Para los fines señalados en los párrafos que anteceden, se tomarán en cuenta los siguientes elementos:

- 1) La magnitud de la falta;
- 2) Si la falta fue cometida de manera dolosa o culposa;
- 3) La reincidencia en la conducta que se sanciona;
- 4) Los daños o perjuicios ocasionados a la sociedad, al Centro o a la Secretaría;
- 5) La jerarquía del puesto y el grado de responsabilidad de la o el infractor;
- 6) La antigüedad en el servicio;
- 7) La evaluación de desempeño; y
- 8) Los demás que señalen la Ley y demás disposiciones legales aplicables.



**GOBIERNO  
DE TODOS**



La calificación de la sanción correspondiente se determinará mediante el procedimiento administrativo sancionador que corresponda, acorde a la calidad de personal operativo o administrativo, en los términos de la normatividad aplicable, sin perjuicio de dar vista al Ministerio Público en el caso de la comisión de algún delito establecido en las leyes correspondientes.

En todo caso se tomara en cuenta la recomendación u opinión que emita la o el titular de la Dirección del Centro, para la imposición de sanciones.

Se aplicará de forma supletoria para efectos de este apartado, las disposiciones contenidas en la Ley de Seguridad Pública del Estado de Campeche, el Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, el Reglamento de la Comisión de Honor y Justicia de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana y en lo conducente lo señalado en la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado y los Municipios de Campeche.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Campeche.

**SEGUNDO.** A la entrada en vigor de este Acuerdo, se deberá hacer de conocimiento a todo el personal de la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, así como a las dependencias externas que participan en su operación, del contenido del mismo con el objetivo de vincular el cumplimiento de las disposiciones que el acuerdo genera y facilitar su cumplimiento.

**Autorizado para su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Campeche para su entrada en vigor, por la Maestra Marcela Muñoz Martínez, Secretaria de Protección y Seguridad Ciudadana, quien firma para constancia.**

**MTRA. MARCELA MUÑOZ MARTINEZ**

Titular de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana  
De la Administración Pública del Estado de Campeche

**GOBIERNO  
DE TODOS**

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE EL PROTOCOLO DE ACTUACION DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE CAMPECHE.**

**MAESTRA MARCELA MUÑOZ MARTINEZ**, Secretaria de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, con fundamento en lo que disponen los artículos 1, 6, y 21 párrafo noveno, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 7 fracción IX, 39 apartado B fracción VI, 109 y 110 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, 145, 148 y 149 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Campeche, 1, 2, 3, 22, Apartado A, fracción XIII y 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche, 1, 2, 4, 16, y 17 fracción XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, y;

**CONSIDERANDO**

El día 14 de septiembre de 2021 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Campeche el Decreto 253, a través del cual se expidió la nueva Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche, misma que entró en vigor el 1° de enero de 2022, de conformidad con el Artículo Primero Transitorio del referido Decreto, y en la cual mediante su artículo 22, apartado A, fracción XIII se crea la nueva denominación de la Secretaría, misma Ley que contiene sus atribuciones en su artículo 39.

Que el 8 de junio de 2022 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Campeche el Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, el cual define las atribuciones y competencias de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana y de sus Unidades Administrativas para efectos de contar con un marco jurídico armonizado, dicho reglamento contempla en su artículo 4 fracción VI la creación de la Dirección General de Asuntos Internos.

La Dirección General de Asuntos Internos, es una Unidad Administrativa dependiente de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, la cual conforme al artículo 23 del Reglamento Interior tiene a su cargo la investigación, análisis, supervisión, acusación y prevención de conductas inapropiadas que puedan generar quejas y denuncias presentadas en contra del Personal Policial de la Secretaría.

Administrativamente es el área encargada de supervisar y vigilar a los elementos policiales en el Estado de Campeche, para que procedan conforme a las



**GOBIERNO  
DE TODOS**



disposiciones legales que rigen su actuación, no tolerando actos de corrupción o abuso policial.

El presente protocolo tiene como objetivo proporcionar las herramientas operativas a los integrantes de la Dirección General de Asuntos Internos que permitan fortalecer sus actuaciones en el desarrollo de las atribuciones que el Reglamento Interior le confiere.

Se busca establecer las directrices de actuación administrativa para que las intervenciones de los elementos de la Dirección cumplan con los requisitos necesarios para la recepción de una queja ciudadana y concluyan con una investigación consolidada y apegada a los derechos humanos de los participantes, con el objetivo final de allegarse de los elementos para determinar la procedencia o no de una inconformidad ante a actuación de un elemento de seguridad pública.

Conforme a lo antes señalado, se considera pertinente emitir:

**ACUERDO/SPSC/02/2023**



**GOBIERNO  
DE TODOS**



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INTERNOS**





GOBIERNO  
DE TODOS



## CONTENIDO

Objetivo.....	5
Ámbito de aplicación.....	5
Fundamentación Legal.....	5
Glosario.....	6
APARTADO I. la Dirección General de Asuntos Internos.....	8
APARTADO II. Actuación del Personal de la Dirección General de Asuntos Internos.....	8
APARTADO III. De la Investigación.....	9
APARTADO IV. De la Inspección y Vigilancia.....	10
APARTADO V. De las Quejas y Denuncias.....	10
APARTADO VI. De los principios en la investigación de Quejas y Denuncias.....	11
APARTADO VII. Procedimiento ante la Dirección General de Asuntos Internos.....	12
A) De la investigación de oficio.....	12
B) De las notificaciones.....	12
C) De la sustanciación del Procedimiento Abreviado.....	14
D) Del Procedimiento para la Investigación.....	14
E) Del archivo de la Queja o Denuncia.....	16
F) De la Integración de la Carpeta de.....	17



**GOBIERNO  
 DE TODOS**



Investigación.....

    APARTADO VIII. De la Caducidad, Suspensión, Sobreseimiento y  
 Prescripción de la Investigación..... 17

Transitorios ..... 19

**Objetivo**

Regular el funcionamiento y la descripción pormenorizada de las atribuciones de la Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana.

Lo anterior como un elemento descriptivo que genere la información necesaria para que de acuerdo con las normas legales se garantice que las resoluciones dictadas no sean arbitrarias.

Garantizando que cualquier violación al régimen disciplinario o a los principios que rigen la actuación policial sea investigada para que, de ser el caso, la Comisión esté en condiciones de sancionar.

**Ámbito de aplicación**

El presente Protocolo es de observancia general y de carácter obligatorio para todos los elementos de la Policía pertenecientes a la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana del Estado de Campeche, así como aquellos elementos pertenecientes al ámbito municipal cuya actuación sea susceptible de ser evaluada acorde a los Convenios que para tal efecto se suscriban el Gobierno del Estado y los H. Ayuntamientos de los Municipios del Estado.

En lo relativo a la investigación ante la Dirección, serán aplicables las disposiciones del Reglamento Interior de la Secretaría, el presente Protocolo y supletoriamente la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Campeche y sus Municipios, así como en los casos no previstos por dicho ordenamiento legal, el Código Nacional de Procedimientos Penales.

**Fundamento Legal**



**GOBIERNO  
DE TODOS**



El presente protocolo tiene su fundamento en los siguientes ordenamientos legales:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Instrumentos Internacionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

Leyes locales:

- Constitución Política del Estado de Campeche.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- Ley de Seguridad Pública del Estado de Campeche.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Campeche.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche.
- Reglamento de la Comisión de Honor y Justicia de la Secretaría de Seguridad Pública y Protección a la Comunidad del Estado de Campeche.
- Reglamento del Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría de Seguridad Pública y Protección a la Comunidad del Estado de Campeche.
- Manual de Organización de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del estado de Campeche.

## GLOSARIO

Para efectos del presente Protocolo se entenderá por:

- I. **Cámara corporal (BodyCam):** Dispositivo digital, óptico o electrónico, fijo o móvil que permite captar, grabar o cualquier otro tratamiento de datos personales a través de imágenes, video o audios.
- II. **Comisión:** A la Comisión de Honor y Justicia de la Secretaría.



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- III. **Denuncia:** Es la manifestación de cualquier persona mediante la cual informa hechos donde se señala una posible infracción al régimen disciplinario o a los principios de actuación por parte de un policía estatal, municipal o de Tránsito y Vialidad, sin que afecte directamente al denunciante;
- IV. **Dirección:** La Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana;
- V. **Director:** Al Director General de Asuntos Internos de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana;
- VI. **Falta:** Violación o incumplimiento a un principio de actuación o a un deber exigido en la normatividad;
- VII. **Investigación:** El conjunto de actos jurídico-administrativos con los cuales se busca acreditar la existencia de elementos de convicción que demuestren la responsabilidad del policía en hechos por infracción al régimen disciplinario o a los principios de actuación;
- VIII. **Policía:** A los integrantes de la Policía Estatal, Municipal y de Tránsito y Vialidad; servidor público que se encarga del mantenimiento del orden público, la seguridad de los ciudadanos y el cumplimiento de las leyes.
- IX. **Principios de Actuación:** Los valores excelsos señalados para las Policías en el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás ordenamientos que se deriven;
- X. **Primer Respondiente:** Es la primera autoridad con funciones de seguridad pública en el lugar de la intervención.
- XI. **Procedimiento disciplinario:** Al procedimiento de investigación que se realiza en la Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana para determinar si existe o no violación al régimen disciplinario;
- XII. **Procedimiento de investigación:** El procedimiento jurídico-administrativo aplicado por la Dirección General de Asuntos Internos de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana, el cual contempla varias fases de recepción, integración e indagación de la queja o denuncia;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- XIII. Protocolo Nacional:** Al Protocolo Nacional de Actuación Primer Respondiente.
- XIV. Queja:** Toda manifestación de una persona mediante la cual hace del conocimiento de hechos por infracciones al régimen disciplinario o a los principios de actuación cometidos en su agravio por parte de algún Policía;
- XV. Secretaría:** A la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche, y
- XVI. Secretaria:** A él o la titular de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana.

#### **APARTADO I. De la Dirección General de Asuntos Internos.**

- 1) La Dirección fungirá como órgano de prevención, supervisión, investigación y acusación con el fin de prevenir y sancionar las conductas policiales irregulares y las faltas policiales y contará con el personal de apoyo, operativo, administrativo y de asesores necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones conforme lo establezca el presupuesto de egresos vigente.
- 2) Corresponde a la o el Director el trámite, atención y despacho de los asuntos competencia de la Dirección, así como su representación, quién para la mejor distribución y desarrollo de actividades de la misma, se auxiliara de los y las servidores públicos adscritos a la dirección.
- 3) Las atribuciones de la Dirección serán las consignadas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Protección y Seguridad Ciudadana de la Administración Pública del Estado de Campeche y las disposiciones administrativas que le sean aplicables inherentes a la operación policial.

#### **APARTADO II. Actuación del Personal de la Dirección General de Asuntos Internos.**

- 1) El personal de la Dirección, cuando se encuentre realizando su recorrido de inspección, supervisión y/o verificación por los diversos sectores de la ciudad, ya sea mediante indicación por parte de la central de radio, reporte ciudadano o en caso de que se encuentre al personal de policía, reteniendo, deteniendo, interceptando o interactuando con un ciudadano y se detecte u observe que este se encuentra alterado o inconforme, podrá acercarse al lugar para indagar e investigar el motivo de la inconformidad del ciudadano.

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- 2) En caso que el personal de la Dirección se encuentre ante una eventualidad o hecho con los elementos de la policía y se observe que se esté cometiendo una probable falta administrativa o un acto ilícito, se procederá a la detención conforme a los supuestos de flagrancia establecido en el Protocolo Nacional.
- 3) Si las circunstancias lo permiten, el personal de la Dirección que actué como Primer Respondiente informará la situación inmediatamente por cualquier medio al superior jerárquico del elemento policial, informando y deberá realizar por lo menos lo siguiente:
  - A) Requisar el Informe Policial Homologado (IPH), el cual contendrá:
    - I) Motivo de la detención;
    - II) Los Datos generales del detenido;
    - III) Fecha y hora de la detención;
    - IV) Lugar donde se llevó a cabo la detención;
    - V) Motivo de la detención;
    - VI) Folio del Registro Nacional de Detención;
    - VII) Puesta a Disposición de la Autoridad Ministerial en su caso.
- 4) Si la presencia de los elementos de la Dirección no disuade a los elementos policiales para no continuar con las acciones, se procederá a hacer el Uso de la Fuerza conforme al protocolo respectivo.
- 5) Si derivado de la detención alguna persona resultara con lesiones, el personal de la Dirección, deberá asegurarse que reciba lo más pronto posible el auxilio y la asistencia médica necesaria, así como notificar sin dilación alguna, lo sucedido al mando superior.
- 6) Si durante el recorrido de inspección y vigilancia, el personal asignado y/o comisionado en la Dirección recibe un reporte ciudadano, localice, descubra o le sean aportados indicios y/o elementos materiales probatorios, deberá actuar como Primer Respondiente y deberá proceder conforme a lo establecido en el Protocolo Nacional.

### **APARTADO III. De la Investigación.**

El personal integrante de la Dirección General de Asuntos Internos deberá:

- I. Efectuar las investigaciones de las quejas o denuncias presentadas;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- II. Remitir oportunamente ante la Comisión el expediente de la investigación realizada, a fin de que se determine lo que en derecho resulte procedente;
- III. Establecer en coordinación con el Director las medidas precautorias que resulten necesarias para el éxito de la investigación; para tal efecto, solicitará al superior jerárquico del policía involucrado dicte las órdenes que al efecto requiera, conforme a las disposiciones aplicables;
- IV. Solicitar información y documentación a las diversas áreas administrativas de la Secretaría y demás autoridades que auxilien en la investigación de que se trate, para el cumplimiento de la investigación, así como levantar las constancias que correspondan;
- V. Determinar las diligencias que se requieran, con la finalidad de investigar y recopilar datos para la debida integración de los expedientes;
- VI. Rendir informes al Director sobre el resultado de sus investigaciones;
- VII. Asentar constancia por escrito de todas sus actuaciones;
- VIII. Mantener en estricta reserva y sigilo las investigaciones a su cargo, conforme a las disposiciones reglamentarias y normativas correspondientes, y
- IX. Las demás que le encomiende de manera expresa su superior jerárquico inmediato de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

#### **APARTADO IV. De la Inspección y Vigilancia.**

El personal policial asignado y/o comisionado a la Dirección General de Asuntos Internos deberá:

- I. Practicar visitas de vigilancia o inspección para cerciorarse del cumplimiento a los principios de actuación y deberes señalados en los ordenamientos legales aplicables;
- II. Elaborar reportes de las inspecciones realizadas;
- III. Implementar mecanismos o acciones necesarias para la concientización normativa del personal de la Policía, previniendo las faltas administrativas o constitutivas de delito por parte de los policías;
- IV. Vigilar el cumplimiento de los deberes y observancia al régimen disciplinario que rigen la actuación de los elementos de la Policía Estatal;
- V. Rendir informes al Director sobre las inspecciones realizadas;
- VI. Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en los manuales o protocolos de la Secretaría, así como la de disciplina y ética de los integrantes de la Policía;
- VII. Realizar labores de prevención con el fin de identificar la comisión de ilícitos y faltas administrativas, mediante los esquemas tácticos, técnicos

**GOBIERNO  
DE TODOS**

y operativos que se llegare a instrumentar, derivado de las inspecciones realizadas;

- VIII. Asentar constancia por escrito de todas sus actuaciones;
- IX. Mantener en estricta reserva y sigilo las investigaciones a su cargo, conforme a las disposiciones reglamentarias y normativas correspondientes, y
- X. Las demás que le encomiende de manera expresa su superior jerárquico inmediato de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

#### **APARTADO V. De las Quejas y Denuncias.**

La Secretaría pondrá a disposición permanente del público, medios accesibles y sencillos para presentar quejas o denuncias sobre la conducta policial irregular, a través de formatos escritos, vía telefónica, electrónica, de forma anónima o presencial, en cuyo caso, el personal responsable de la atención del denunciante le brindará el auxilio, información y asistencia suficientes para facilitar el esclarecimiento de los hechos denunciados y su comprensión general sobre los fines, tiempos y procedimientos para su atención.

Los medios para la presentación de quejas o denuncias contendrán los elementos necesarios para facilitar la comprensión cabal de las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos, la identidad del denunciante en su caso, del policia reportado, así como la identificación de las posibles evidencias que acrediten la falta cometida.

Los datos personales del quejoso o denunciante serán manejados con total confidencialidad conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Campeche.

#### **APARTADO VI. De los principios en la investigación de quejas y denuncias.**

La atención e investigación de las quejas y denuncias presentadas se sujetarán a los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, oficiosidad, celeridad y gratuidad, orientada a allegarse de datos para el esclarecimiento del hecho, así como de la identificación de quién lo cometió o participó en su comisión.

La recepción y atención de quejas o denuncias se sujetará a lo siguiente:

- 1) Serán admisibles las quejas o denuncias anónimas y también aquellas en las que el denunciante se identifique plenamente, pero solicite mantener



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- sus datos bajo confidencialidad; respetándose en todo momento la protección de datos personales.
- 2) La Dirección, valorando las circunstancias del caso, determinará archivar o radicar la investigación, adoptando las providencias tendientes a mantener bajo confidencialidad la identidad del denunciante en su caso.
  - 3) Las quejas o denuncias que se tengan por no procedentes deberán ser registradas con fines estadísticos para monitorear el desempeño del Policía reportado y para la detección de patrones de conducta institucionales.
  - 4) Se tendrán por no procedentes aquellas quejas o denuncias en las que, derivado de la investigación disciplinaria, se observe lo siguiente:
    - a) Aquellas que se presenten con el único propósito de evadir el pago de multas u otras responsabilidades;
    - b) Aquellas en los que no se cuente con datos de localización del denunciante y su intervención sea determinante para la investigación, salvo que se trate de una investigación de oficio; y
    - c) Aquellos en que el elemento reportado no fuere personal de la Policía o de la Secretaría o perteneciera a otra institución.
  - 5) Durante la atención, investigación o procedimiento disciplinario, la Dirección podrá admitir la conciliación entre el denunciante y el Policía reportado, como medio de solución del conflicto, salvo cuando se trate de hechos que impliquen un menoscabo patrimonial en perjuicio del Estado, la comisión de un delito o alguna falta policial sancionada con destitución o inhabilitación.

#### **APARTADO VII. Procedimiento ante la Dirección General de Asuntos Internos.**

##### **A) De la investigación de oficio.**

Toda conducta posiblemente constitutiva de falta al régimen disciplinario, estará sujeta a investigación, incluso sin mediar reporte, queja o denuncia.

El Policía será informado de las razones por las que esté siendo sujeto de investigación, se le facilitará la consulta del expediente, se le recibirán las pruebas que ofrezca en relación con los hechos que se le imputen y se le permitirá en todo momento comunicarse con la persona que lo asista en su defensa.

##### **B) De las notificaciones.**

**GOBIERNO  
DE TODOS**

Las notificaciones y citaciones que se realicen con motivo del procedimiento disciplinario, se efectuarán por conducto del personal de la Dirección asignado para tal fin, sujetándose a lo siguiente:

- 1) El Policía sujeto a investigación, al acudir a su comparecencia inicial, deberá señalar domicilio para recibir notificaciones en la ciudad donde se encuentra la sede de la Dirección.
- 2) En caso de no señalar domicilio al comparecer a la audiencia inicial o si habiéndolo señalado, resultara imposible llevar a cabo la notificación, previa constancia en que se asiente razón de la imposibilidad, las notificaciones surtirán efectos por lista, aún las de carácter personal.
- 3) La Dirección tendrá a su cargo la publicación de las notificaciones por listas, las cuales se fijarán en un lugar visible de la Dirección para su consulta.
- 4) Las notificaciones se efectuarán en un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir de la fecha en que se dicten las resoluciones o acuerdos respectivos.
- 5) Las notificaciones se harán:
  - I. Personalmente;
  - II. Por cédula, en el caso que el buscado no atienda el citatorio dejado con antelación;
  - III. Por edictos, y
  - IV. Por lista.
- 6) Serán personales las siguientes notificaciones:
  - I. Los acuerdos con citatorio a comparecencia;
  - II. Las resoluciones definitivas de investigación;
  - III. Las que decreten la imposición de medidas precautorias, y
  - IV. Las demás que, por su trascendencia, determine la Dirección.

El resto de las notificaciones, podrán realizarse mediante publicación en listas.

- 7) Las notificaciones a la Dirección se practicarán por oficio en las instalaciones donde esta desarrolle sus funciones.
- 8) Las notificaciones a terceros se practicarán por oficio, en el domicilio donde se encuentren, salvo que sean autoridades, pues en este caso se notificarán en su domicilio oficial.
- 9) Las notificaciones personales se harán en el domicilio de la persona que se va a notificar, en el último domicilio que haya señalado para oír y recibir



GOBIERNO  
DE TODOS



notificaciones o en el lugar donde se encuentre cerciorándose de la identidad del mismo.

- 10) Para la práctica de la diligencia de notificación personal, se deberán seguir las formalidades siguientes:
  - I. Si al intentar practicar una notificación personal, cerciorándose de estar en el domicilio del notificado y de la identidad de éste, si no se encontrare el interesado, se dejará citatorio con cualquier persona que en el mismo lugar se encuentre, para que el interesado espere a una hora fija del día hábil siguiente;
  - II. Si el domicilio se encontrara cerrado o la persona que atiende se negare a recibir el citatorio, éste se dejará con alguno de los vecinos contiguos o más próximos que se encuentre disponible, haciendo constar dicha circunstancia y los datos del receptor, y
  - III. A la hora y día señalado en el citatorio, en caso de no encontrarse presente la persona a la que deba notificarse, la diligencia se entenderá con cualquier persona que se encuentre en el domicilio, y en caso de que éste se encontrara cerrado, el notificador dejará adherido en la parte exterior del mismo una cédula con su firma que contendrá un extracto de la resolución que pretenda notificarse, el número de expediente en la que obre, el día, hora y lugar en que hace la colocación de la cédula y el motivo por el cual no se hizo la notificación directa al interesado. Ninguna de estas circunstancias afectará la validez de la notificación.
- 11) Cuando se ignore el domicilio del Policía sujeto a investigación, las notificaciones se realizarán mediante la publicación por estrados.
- 12) La notificación por estrados surtirá sus efectos 10 días posteriores a la fecha de su publicación.
- 13) Las notificaciones surtirán efectos el día en que hubieran sido realizadas. Los plazos empezarán a correr a partir del día siguiente aquél en que haya surtido efectos la notificación; se contarán por días hábiles, excepto en los casos que por disposición legal deban computarse por horas, pues éstos surtirán efectos de momento a momento.
- 14) En las notificaciones por edictos, se tendrá como fecha de notificación, la de su última publicación.
- 15) Para efectos del cómputo de los plazos y términos, se considerarán días inhábiles los sábados, domingos y días de descanso contemplados en la Ley Federal del Trabajo y los periodos vacacionales por acuerdo del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Campeche.

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- 16) Las actuaciones del procedimiento disciplinario se efectuarán conforme a los horarios comprendidas entre las nueve y las diecisiete horas.
- 17) Cuando no se señale término para la práctica de alguna diligencia o para el ejercicio de un derecho, se tendrá por señalado el de cinco días hábiles.

### **C) De la Sustanciación del Procedimiento Abreviado**

Si en la comparecencia o declaración inicial el Policía acepta la responsabilidad de la falta policial que se le impute, y la misma no es sancionada con destitución o inhabilitación, el Director suspenderá la integración de la investigación y dará cuenta a la Comisión para que ésta determine si procede a dictar la resolución correspondiente de manera inmediata a través del procedimiento abreviado.

### **D) Del Procedimiento para la Investigación.**

El procedimiento para la investigación de quejas o denuncias es el siguiente:

- 1) Recibida la queja o denuncia, la Dirección se cerciorará de que el reportado sea elemento integrante de la Policía de alguna de las unidades adscritas a la Secretaría o mediante convenio municipal; radicará la investigación, le asignará un número de expediente y lo registrará en el libro de gobierno;
- 2) Si el reportado no fuere personal Policial, se turnará la documentación respectiva al Órgano Interno de Control o institución policial que corresponda para su prosecución;
- 3) El personal de la Dirección deberá entrevistar al Policía en contra de quien se inició la investigación, notificándole la fecha, lugar y hora de la diligencia;
- 4) Si el Policía sujeto a investigación se negare a firmar de enterado la constancia de notificación se procederá a levantar razón de este hecho ante dos testigos, sin que se afecte la validez de la notificación. Las notificaciones deberán realizarse con un plazo no menor de veinticuatro horas antes de la fecha de la diligencia, ante la imposibilidad de llevar a cabo la misma se señalará nueva fecha;
- 5) El Director podrá autorizar a su personal para llevar a cabo notificaciones y citaciones, las cuales se realizarán de conformidad con lo señalado en la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Campeche, el Reglamento de la Comisión de Honor y Justicia de la Secretaría o en y en el presente Protocolo;
- 6) Durante la declaración ante la Dirección, el policía deberá asistir acompañado de su abogado y se le informará el objeto de la diligencia, se tomará conocimiento de sus datos generales, se le precisarán los



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- hechos que se le imputan a efecto de que manifieste lo que a su interés convenga; asimismo, se le podrán formular preguntas en relación con la investigación iniciada;
- 7) El Director o el personal que lleve a cabo la investigación respectiva podrá ordenar la práctica de nuevas comparecencias cuando lo estime pertinente para ampliar, detallar, o aclarar las manifestaciones realizadas con motivo de las investigaciones, y en su caso, deberá admitir aquellos medios de prueba que ofrezca el denunciante y el Policía sujeto a investigación, si pueden esclarecer la verdad de los hechos que se investigan;
  - 8) El personal no policial que retarde, desatienda, impida, obstaculice o dificulte la atención de quejas o denuncias, el curso de las investigaciones o la ejecución de las resoluciones derivadas del incumplimiento de las obligaciones policiales, declare con falsedad o encubra las faltas u omisiones de otros, será denunciado ante el Órgano Interno de Control o ante quien resulte competente;
  - 9) La Dirección a través de su personal, podrá allegarse de toda información o cualquier elemento de prueba que pueda crear convicción a la Comisión y no sea contrario al derecho o la moral;
  - 10) La Dirección a través de su personal podrá solicitar información que obre en los archivos, expedientes y bases de datos de la Secretaría y que contengan información relevante sobre los hechos o el Policía sujeto a investigación;
  - 11) La información rendida por las dependencias, otras autoridades o particulares se harán del conocimiento del Policía sujeto a investigación, por un plazo improrrogable de cinco días hábiles para que manifieste lo que a su interés convenga, apercibiéndole que en caso de no hacerlo se le tendrá por precluido su derecho;
  - 12) Concluida la investigación, la Dirección presentará ante la Comisión el expediente de investigación y las conclusiones acusatorias mediante resolución que para tal fin emita, y
  - 13) Una vez turnado el expediente de investigación ante la Comisión, la Dirección podrá solicitar la autorización de medidas precautorias en los términos del presente Protocolo, o incluso desde la fase de investigación.

#### **E) Del Archivo de la queja o denuncia.**

La Dirección podrá resolver el archivo de la queja o denuncia por:

- I. Incompetencia;

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- II. Falta de elementos para dar inicio o continuidad al procedimiento;
- III. Cuando resultado de la investigación se determine que no existe falta al régimen disciplinario;
- IV. Si derivado de las investigaciones realizadas en contra del Policía investigado se determina que actuó en cumplimiento de su deber, y
- V. Por muerte del Policía.

La Dirección deberá notificar al quejoso o denunciante y al Policía la determinación de archivo del asunto de que se trate, en el correo electrónico, teléfono o domicilio señalado para oír y recibir notificaciones, debiendo dejar constancia de lo anterior en el expediente.

El quejoso o denunciante podrá inconformarse con la determinación de archivo interponiendo el recurso de revisión dentro de los tres días siguientes a su notificación, recurso que será interpuesta y resuelto por la Dirección. La resolución que recaiga sobre dicho recurso podrá ser combatida ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo en términos de la Ley en la Materia.

Si derivado de las investigaciones realizadas en contra del Policía investigado se determina que actuó en cumplimiento de su deber se procederá al archivo de su investigación.

#### **F) De la integración de la Carpeta de Investigación.**

- 1) La Dirección, al realizar la integración de la Carpeta de investigación que sobre el caso proceda, cuidará el desahogo formal de las diligencias y deberá constatar:
  - I. Que todas las diligencias y actuaciones consten por escrito;
  - II. Que de las constancias exista relación de los hechos con el Policía, y
  - III. Que la conducta del Policía esté tipificada como falta en la legislación aplicable.
- 2) Una vez concluida la investigación de la queja o denuncia iniciada a petición de parte u oficio, la Dirección emitirá la resolución correspondiente, misma que contendrá como mínimo los siguientes requisitos:
  - I. Lugar, día y fecha en que se resuelve;



**GOBIERNO  
DE TODOS**



- II. Constancias de los hechos o antecedentes que dieron inicio a la investigación;
- III. Los actos o diligencias realizadas;
- IV. Los ordenamientos trasgredidos por el Policía sujeto a investigación;
- V. Las consideraciones, razonamientos y fundamentos en las que se apoye para solicitar la acusación ante la Comisión o su archivo;
- VI. En su caso, las conclusiones acusatorias de ser procedente ante la Comisión, y
- VII. El acuerdo para su archivo para los casos de improcedencia.

La resolución a que se refiere este apartado deberá ser anexada en un tanto al expediente administrativo del policía investigado.

**APARTADO VIII. De la Caducidad, Suspensión, Sobreseimiento y Prescripción de la Investigación.**

- 1) La Dirección deberá concluir su investigación en un plazo no mayor de seis meses, contado a partir de la fecha en que se radique la queja, en caso contrario se actualizará la caducidad de la misma.
- 2) En los casos en que con motivo de la aplicación de medidas precautorias y/o por causas imputables al Policía, debidamente acreditadas, no sea posible continuar con el desarrollo del procedimiento, se suspenderá el plazo establecido para la emisión de la investigación.
- 3) Las suspensiones que otras autoridades competentes decretaren, afectando el curso de la investigación iniciada, interrumpirán los plazos de prescripción y caducidad contemplados por este reglamento.
- 4) Operará la prescripción en los siguientes casos:
  - I. Transcurridos 30 días hábiles posteriores a la comisión de la probable falta del policía investigado, para el quejoso o denunciante, y
  - II. La muerte del policía investigado, hace cesar todos los efectos de la falta, en este caso, el Director debe adjuntar una copia legalizada del acta de defunción y elevar el archivo de investigación a la Comisión, para que disponga el archivo de las actuaciones por extinción de la acción disciplinaria.
- 5) Corresponde a la Dirección hacer valer la prescripción de oficio o determinarla a petición de parte.

**GOBIERNO  
DE TODOS**

- 6) El Policía afectado por la investigación, podrá solicitar la caducidad o prescripción según corresponda.
- 7) La prescripción se interrumpirá con cada trámite realizado por la Dirección que sea debidamente notificado o cualquier promoción que motive una actuación de la Dirección, que presente el interesado en el procedimiento.
- 8) El sobreseimiento de un expediente se decretará en los siguientes casos:
  - I. Cuando la conducta que se ejecutó no constituya una falta disciplinaria;
  - II. No resulte clara la responsabilidad del Policía investigado;
  - III. Cuando derivado de la investigación se determine la no responsabilidad del policía investigado.
  - IV. En caso de que el Policía investigado, ya hubiere sido sancionado por la misma conducta;
  - V. Cuando el Policía investigado, solicite en el desarrollo de la audiencia su renuncia voluntaria, en cuyo caso será facultad discrecional de la Dirección en aceptarla o no.
- 9) El sobreseimiento pone fin a la investigación de que se trate y puede darse en sentido total y parcial. El sobreseimiento total se refiere a que el procedimiento quede sin efectos en todas sus etapas. El sobreseimiento parcial obedecerá a la continuación del procedimiento, a excepción de las faltas disciplinarias por el que se sobresea y a favor de quien se haya decretado.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente acuerdo entrada en vigor al día siguiente de su publicación.

**SEGUNDO.** Los procedimientos iniciados antes de la entrada en vigor del presente acuerdo, observaran para su integración, las disposiciones contenidas en el presente documento, dejando constancia en la carpeta de investigación de tal circunstancia.

Autorizado para su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Campeche para su entrada en vigor, por la Maestra Marcela Muñoz Martínez, Secretaria de Protección y Seguridad Ciudadana, quien firma para constancia.

**MTRA. MARCELA MUÑOZ MARTINEZ**  
Secretaria de Protección y Seguridad  
Ciudadana de la Administración Pública del  
Estado de Campeche



