



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.5 Teléfonos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Agosto 2020	Agosto 2020
6.5.1 Acceso a Teléfonos		Revisión:	
		2	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública Artículo 111 Art. 29, fracción XII, Art. 130
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno), 911, 23 de enero de 2018
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Diario Oficial de la Federación, 14 de julio de 2014.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Diario Oficial de la Federación, 5 de julio de 2010
- PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SCFI-2017, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno). Diario Oficial de La Federación, 21 de febrero de 2019.
- ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicado el 21 de junio de 1996., Diario Oficial de La Federación, 2 de diciembre 2015
- ACUERDOS del Consejo Nacional de Seguridad Pública aprobados en su Trigésima Séptima Sesión Ordinaria, celebrada el 19 de diciembre de 2014. Diario Oficial de la Federación, 13 de enero de 2015.

OBJETIVO

Conocer la reglamentación por la que el Centro Estatal de Emergencias ofrece un servicio gratuito e irrestricto de voz desde cualquier teléfono las 24 horas a través del número único designado para la atención de llamadas de emergencia por parte de la ciudadanía.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El 9-1-1 es un número único armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencias médicas, de seguridad y protección civil a nivel federal, estatal y municipal 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. Los concesionarios deberán proporcionar en forma gratuita e irrestricta incluyendo y sin ser limitativo, a teléfonos sin saldo, con servicio restringido y teléfonos públicos, el acceso a los servicios de emergencia a través de ambos números.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Los servicios de emergencia a través del número único 9-1-1 designado deberán ser proporcionados de forma gratuita e irrestricta (incluyendo, sin ser limitativo a teléfonos sin saldo, suspendidos, restringidos y aparatos telefónicos de uso público) a toda la ciudadanía.

Considerando que una emergencia es una situación que pone en riesgo la vida y el patrimonio de las personas y que requiere atención inmediata, se creó el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia el cual considera 242 tipos de incidentes que serán atendidos en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) del 911

El Centro de Atención de Llamadas de Emergencias (CALLE) 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, con código único y al que puede llamarse de forma gratuita desde cualquier teléfono.

REPOSNABLES

General del Centro de Control, Comando y Comunicación.: Encargado de dirigir, administrar y coordinar las operaciones internas del C4, aprobar la directiva y vigilar su cumplimiento.

Director del Centro Estatal de Emergencias: Encargado de dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 y avalar el cumplimiento de la directiva

Coordinador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia: Su objetivo es el de dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1.

Jefe de Voz y Datos: Encargado designado para verificar el estado del conmutador y equipos afines, para contar con la posibilidad de recibir llamadas y actuar en caso de falla, saturación, mantenimiento, entre otros.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director General del Centro de Control,
Comando y Comunicación
AUTORIZA

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencias
REVISÓ



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.5 Teléfonos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Marzo 2021	Marzo 2021
6.5.2 Procedimiento para el acceso a Sistemas para Sordomudos		Revisión:	
		2	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Operativo del Centro Estatal de Emergencias Oaxaca.

OBJETIVO

Establecer el procedimiento por medio del cual el personal del Centro de Control, Comando y Comunicación C4 Oaxaca y el Centro Estatal de Emergencias actuarán ante una solicitud de emergencia realizada por personas mudas o sordas a través de la aplicación móvil destinada a dicho propósito.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

La Secretaría de Gobernación (SEGOB) a través del Centro Nacional de Información (CNI) ha procurado a los Estados que conforman la Federación de herramientas tecnológicas que permitan proporcionar apoyo de emergencia a un sector vulnerable de la población como son los ciudadanos que cuentan con alguna discapacidad física, más específicamente las personas mudas o sordas.

Los Centros de Comunicación que reciben la información digital deben desarrollar procedimientos que definan claramente qué tipo de información será aceptado y cómo será utilizada, se debe proporcionar capacitación adecuada a los responsables de la recepción de dicha información, con atención en la interpretación de los datos con fines de respuesta de Seguridad Pública.

Es por este motivo que el Centro de Control, Comando y Comunicación se capacita al personal en la utilización de esta herramienta y los procedimientos destinados al uso de dicha información, ya sea como método de denuncia o como complemento a incidentes que se generan en la organización.

A. Procesamiento de llamadas por TDD/TTY



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

Las llamadas y los mensajes de emergencia son proveídos en la actualidad a través de la aplicación que se instala gratuitamente en el teléfono celular del ciudadano. Se puede descargar desde las tiendas de aplicaciones y provee una serie de requisitos que debe ingresar el usuario, de esta manera se elimina la necesidad de que el usuario por las condiciones mismas de su discapacidad física provea esta información al operador telefónico.

A continuación se describe el procedimiento:

1. El usuario descarga la aplicación gratuitamente desde las tiendas oficiales de dispositivos móviles.
2. El usuario se registra en la aplicación móvil ingresando sus parámetros de identificación.
3. En caso de que el usuario tenga alguna emergencia deberá presionar el botón de auxilio que se encuentra en la aplicación.
4. Inmediatamente se recibirá una notificación en el panel de seguimiento que se encuentra instalado en los equipos de los operadores telefónicos del CEE.
5. Al recibir la alerta el personal del área de operadores realiza la validación de la información y ubicación del incidente.
6. Se intente entablar una comunicación con la persona vía telefónica, en caso de no recibir una respuesta satisfactoria, se realizará el envío de un enlace para entablar una video llamada con el usuario, a través de la APP desarrollada por el personal del área de Desarrollo Tecnológico.
7. En caso de detectar que es una persona que sufre una discapacidad (Sordomudo) se canalizará la llamada al personal que tiene la capacidad interpretativa y conocimiento en el sistema LSM (Lenguaje de Señas Mexicano) para dar las instrucciones pertinentes, cabe hacer mención que este personal se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año.
8. Se atiende y despliega al personal necesario conforme al protocolo de actuación del CEE.

B. Entrenamiento inicial en TDD/TTY para los tele-comunicadores de emergencia:

El personal del CEE que está a cargo de la supervisión del sistema de alertas recibe una capacitación por parte del área de Desarrollo Tecnológico del C4 en la utilización de la aplicación así como en las instrucciones que deben seguirse para poder apoyar a la ciudadanía en caso de emergencia.

C. Capacitación del personal cada seis meses:

El personal del área de operadores recibe capacitación cada seis meses en la utilización de la herramienta informática, mencionando de manera primordial los cambios o actualizaciones que se hayan realizado en dicho periodo de tiempo, cada señalar que estas capacitaciones también sirven para obtener una retroalimentación por parte del personal.

D. Pruebas mensuales documentadas del equipo TDD/TTY:

El departamento de Desarrollo Tecnológico realiza pruebas mensuales documentadas sobre el funcionamiento de la aplicación para realizar las adecuaciones a las que haya lugar.



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

RESPONSABLES

El Director General del C4 válida y aprueba los procedimientos de atención a los ciudadanos así como los proyectos especiales como las aplicaciones móviles.

El Director del Centro Estatal de Emergencias establece el procedimiento de atención y los protocolos de actuación que utilizará el personal del área de operadores.

Los operadores telefónicos deben utilizar los lineamientos establecidos de atención a los ciudadanos, y recibir capacitación cada seis meses sobre su uso y mejoras.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4

AUTORIZÓ

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencia

REVISÓ



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.5 Teléfonos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Noviembre 2020	Noviembre 2020
6.5.3 Separación de Llamadas de Emergencia		Revisión:	
		2	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

De acuerdo a la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

Artículo 111 Bis.- El Centro Nacional de Información regulará el Servicio Nacional de Atención de Llamadas de Emergencia bajo el número único 911, en coordinación con las entidades federativas. Para el funcionamiento de dicho Servicio deberá llevar a cabo las siguientes acciones:

I. La estandarización y certificación de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia, de conformidad con la normatividad aplicable;

II. El diseño, implementación y evaluación de los programas de capacitación, servicio de carrera y formación continua;

LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

III. El fomento a la cultura del buen uso del número único nacional de atención de llamadas de emergencia;

Las llamadas de no emergencia de acuerdo al Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, 50102 Llamada de no emergencia: Son aquellas llamadas que no se encuentran relacionadas con una emergencia; y por lo tanto, no requieren ser canalizadas al área de despacho. Se pueden contemplar dentro, las llamadas de información, quejas, sugerencias, denuncias, entre otros.

Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno), 911, 23 de enero de 2018

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009.

Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Diario Oficial de la Federación, 14 de julio de 2014.

Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. Diario Oficial de la Federación, 5 de julio de 2010



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SCFI-2017, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno). Diario Oficial de La Federación, 21 de febrero de 2019.

ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicado el 21 de junio de 1996., Diario Oficial de La Federación, 2 de diciembre 2015

ACUERDOS del Consejo Nacional de Seguridad Pública aprobados en su Trigésima Séptima Sesión Ordinaria, celebrada el 19 de diciembre de 2014. Diario Oficial de la Federación, 13 de enero de 2015.

30 de septiembre de 2016, ¿Qué es el Número Único de Llamadas de Emergencia 9-1-1?, Recuperado de: <https://www.gob.mx/911/articulos/que-es-el-911emergencias?idiom=es>

Guía de administración del sistema Versión 3.1.0 Avaya one-X™ Quick Edition, Avaya, 2007

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, Gobierno de la República, Secretariado Ejecutivo del Sistema nacional de Seguridad Pública, Noviembre 2015.

OBJETIVO

Conocer los parámetros implementados en el sistema telefónico de la organización para identificar las llamadas de emergencia y dirigir las al CALLE para su atención oportuna, identificando también las llamadas normales o de no emergencia y canalizarlas por medio de la contestadora automática.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Las llamadas a 9-1-1 sobre la red telefónica pública conmutada (PSTN) se encaminan al centro de llamadas correspondiente operado por la organización, que son administradas por los equipos y sistemas de la plataforma tecnológica de telefonía.

Las llamadas de emergencia son recibidas y procesadas de manera independiente y con alta prioridad a través de un número único con alta prioridad, por el contrario las llamadas normales o de no emergencia son atendidas de manera separada, por una línea convencional que son atendidas por la contestadora automática con guía de voz.

Al recibir la llamada por el número de cabeza de troncal asociada a la matriz de enrutamiento destinada como el único número geográfico al que es traducido del origen al CALLE, la plataforma de telefonía canaliza la llamada al grupo de atención 9-1-1 donde es atendida por el siguiente operador en turno activo disponible. Si no se cuenta con un operador activo y disponible, el sistema de telefonía presenta la grabación de espera, manteniendo la posición en cola, en caso de recibir más llamadas el sistema de telefonía utilizará una de las siguientes líneas disponibles de la troncal de telefonía para recibir llamadas de emergencias hasta ser atendidas.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

RESPONSABLES

General del Centro de Control, Comando y Comunicación.

Encargado de dirigir, administrar y coordinar las operaciones internas del C4, aprobar la directiva y vigilar su cumplimiento.

Director del Centro Estatal de Emergencias

Encargado de dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 y avalar el cumplimiento de la directiva

Coordinador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia

Su objetivo es el de dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1.

Jefe de Voz y Datos

Encargado designado para verificar el estado del conmutador y equipos afines, para contar con la posibilidad de recibir llamadas y actuar en caso de falla, saturación, mantenimiento, entre otros.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4
AUTORIZÓ

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencia
REVISÓ



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.5 Teléfonos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Abril 2021	Abril 2021
6.5.4 Reproducción Inmediata de Información Grabada		Revisión:	
		4	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-227-SCFI-2017, Estandarización de los servicios de llamadas de emergencia a través del número único armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno). 10.9

Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1 (nueve, uno, uno), 911, 23 de enero de 2018

Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, Gobierno de la República, Secretariado Ejecutivo del Sistema nacional de Seguridad Pública, Noviembre 2015

OBJETIVO

Conocer los requerimientos de la organización para el correcto almacenamiento, manejo y reproducción de la grabación de las llamadas de emergencia recibidas en el CALLE, por al menos 30 días mínimo por medio del conmutador y servidor de llamadas.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El sistema de telefonía instalado en el Centro de Control, Comando y Comunicación (C4) trabaja en conjunto con un servidor específico donde son procesados y almacenados los audios generados de cada llamada recibida o generada desde los elementos como son, agentes, extensiones y líneas asociadas al servicio de emergencias 9-1-1.

A. Un requerimiento de que las grabaciones se retendrán por un período mínimo de 30 días

El sistema está configurado para permitir la grabación ininterrumpida de llamadas de audio generadas en el Centro de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE), asociando un archivo de metadatos donde se incluyen todos los datos relacionados de las llamadas, así como también las conversaciones de radio de la Agencia. El servidor está configurado para almacenar constantemente hasta agotar espacio disponible y sustituir los archivos más antiguos cuando se requiera, esto da como total un tiempo de grabación superior estimado superior a un año.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

B. Manejo y almacenamiento seguro de las grabaciones.

Las llamadas generadas son almacenadas en archivos individuales en formato.wav estándar industrial y con estándares de compresión de audio Cada archivo de audio se encuentra acompañado con un archivo de metadatos en formato XML que continúe:

- Vínculo al archivo de audio final.
- Referencia única para la grabación.
- La fecha y hora de inicio.
- La duración de la grabación.
- Interlocutores siendo, número externo si es el caso de acuerdo con el identificador de llamadas
- Número de extensión
- Número y nombre de agente

C. Criterios y procedimientos para repasar información grabada.

El repaso de las grabaciones o archivos de voz son solicitados con fines de calidad en el servicio, búsqueda de datos no anotados, o datos ingresados erróneamente durante la llamada, como son generales del incidente, involucrados, teléfono de contacto, y el seguimiento de un incidente por parte de corporaciones policiacas.

En caso de requerir la revisión de información grabada se seguirá el siguiente procedimiento:

1. El personal que requiera la información deberá dirigirse con el supervisor en turno y expresar verbalmente los motivos por los que requiere se le facilite acceso a la información solicitada.
2. El supervisor ingresará al sistema y buscará la grabación utilizando como parámetros los datos como interlocutores, fecha, número de operador o incidente, etc.
3. Esta grabación podrá reproducirse desde el inicio, pausar, o escuchar parcialmente el archivo de audio según se requiera, podrá así el operador, complementar el reporte, proporcionar información faltante o algún dato que se haya pasado por alto al momento de recibir la llamada.

RESPONSABLES

Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación. Encargado de dirigir, administrar y coordinar las operaciones internas del C4, aprobar la directiva y vigilar su cumplimiento.

Director del Centro Estatal de Emergencias Encargado de dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1 y avalar el cumplimiento de la directiva

Coordinador del Centro de Atención de Llamadas de Emergencia Su objetivo es el de dirigir, coordinar, evaluar y supervisar la operación y desempeño del personal del área de atención de llamadas de emergencia 9-1-1.

Jefe de Voz y Datos Encargado designado para verificar el estado del servidor de grabaciones y equipos afines, para permitir la grabación de llamadas y actuar en caso de falla, saturación, mantenimiento, entre otros.



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director General del Centro de Control,
Comando y Comunicación
AUTORIZA

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencias
REVISÓ



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6 Operaciones	Subcapítulo	6.5 Teléfonos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Noviembre 2020	Noviembre 2020
6.5.5 Criterios y Procedimientos para Alternativas de Comunicación		Revisión:	
		1	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

OBJETIVO

Establecer procedimientos para la implementación de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones que mejoren y faciliten la operatividad del Centro de Control, Comando y Comunicación.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

La seguridad es un tema de suma importancia en el Centro de Control, Comando y Comunicación, por ello se mantiene a la vanguardia, innovando, actualizando y mejorando herramientas de tecnologías de información y comunicaciones que faciliten la operatividad de los servicios. Para llevar a cabo este proceso se requiere de las siguientes fases:

- a) Proceso y procedimiento para el uso de nueva tecnología especificada

El Centro de Control Comando y Comunicación (C4), cuenta con una Dirección de Red, Voz, Datos e Imagen, la cual es la encargada de generar nuevas tecnologías para ser implementadas en el Centro Estatal de Emergencias principalmente pero también para cualquier área adscrita al C4, para lograrlo se realiza el siguiente procedimiento:

1. Planificación y soporte: Garantizar que los recursos son planificados y coordinados correctamente para cumplir con las especificaciones del Diseño del Servicio y garantizar la identificación y minimización de riesgos que pudieran generarse durante la transición o implementación de nuevas tecnologías.
2. Gestión de Cambios: Garantizar que los cambios son registrados, evaluados, autorizados, priorizados, planificados, probados y revisados de forma controlada.
3. Configuración de Servicios: Proporcionar un modelo lógico de la infraestructura en el que los servicios de tecnologías de información se relacionan con los diferentes componentes y mantiene registros precisos de la configuración y sus relaciones.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

4. Validación y Pruebas del Servicio: Comprobar que los resultados sean los esperados y que tenga las restricciones establecidas.

5. Evaluación: Se realiza la evaluación de la calidad de los servicios.

- b) Entrenamiento inicial para los telecomunicadores en el uso de la tecnología recientemente adoptada

Una vez finalizado el procedimiento de creación de nuevas tecnologías, la Dirección de Red, Voz, Datos e Imagen comienza el proceso de operación y capacitación a los telecomunicadores, el cual tiene como objetivo coordinar y ejecutar las actividades y procesos necesarios, así como las funciones o cambios implementados para su correcto manejo.

Dicho entrenamiento tiene una duración de una hora y se realiza a todo el personal del Centro Estatal de Emergencias, cada que se implemente una nueva tecnología o se realice una modificación a las mismas.

- c) Educación pública para la comunidad cuando se aplica el acceso a los servicios de seguridad pública

Una vez implementadas las nuevas tecnologías en el Centro Estatal de Emergencia, se realiza una videograbación que será subida a las redes sociales del Centro Estatal de Emergencias para conocimiento de la ciudadanía en general, mediante la cual se explica cómo funciona la tecnología implementada, el público al que va dirigido, el motivo por el cual se implementa, la responsabilidad legal de cada una de las partes y los derechos de cada ciudadano. Todo ello con la finalidad de evitar responsabilidades civiles.

RESPONSABLES

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.

El Director del Centro Estatal de Emergencias, responsable de vigilar la capacitación de la implementación de nuevas tecnologías a los telecomunicadores.

El Director de Red, Voz, Datos e Imagen, la creación e implementación de nuevas tecnologías en el Centro de Comunicaciones.

Personal del Centro Estatal de Emergencias, tomar la capacitación con responsabilidad para operar de manera eficiente el uso de nuevas tecnologías.

La persona designada como Gerente de Acreditación, difunde con el personal del Centro de Control, Comando y Comunicación la autorización de cada Directiva y supervisa que se cumplan con los lineamientos y procedimientos establecidos en las mismas.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4

AUTORIZÓ

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencia

REVISÓ



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

Capítulo	6 Operaciones	Subcapítulo	6.5 Teléfonos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Abril 2021	Abril 2021
6.5.6 Información Digital		Revisión:	
		3	
Alcance		Centro de Control, Comando y Comunicación C4	
Autoriza		Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación.	

FUNDAMENTO LEGAL

- Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca

OBJETIVO

Establecer el procedimiento por medio del cual el personal del Centro de Control, Comando y Comunicación que tenga acceso a información digital hará uso de la misma, así como para su resguardo y disseminación.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Los centros de comunicación que reciben información digital deben desarrollar procedimientos que definan claramente qué tipo de información será aceptada y cómo será utilizada. Se debe proporcionar capacitación adecuada a los responsables de la recepción de dicha información, con atención a la interpretación de los datos con fines de respuesta de seguridad pública.

Es por este motivo que el Centro de Control, Comando y Comunicación posee herramientas y procedimientos destinados al uso de dicha información, ya sea como método de denuncia o como complemento a los incidentes que se generan en la organización.

Hay que definir que la información digital es cualquier archivo de tipo fotografías, videos, audios u otra información digital que se puede utilizar como mecanismo de denuncia a través de los medios oficiales que ha designado la organización, estos serán procesados bajo las siguientes reglas de operación:

- A. Personal autorizado para recibirla:

La información digital será recibida por personal del área Administrativa del Centro Estatal de Emergencias, dicha área actúa como el enlace con las diversas organizaciones externas que envían información a través de los medios que la Agencia ha designada para su recepción: Correo electrónico, sobres institucionales, aplicaciones móviles desarrolladas por la Secretaría o inclusive



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

servicios de mensajería institucionales siempre que estos provengan de cuentas personales de personal en campo.

B. Procedimientos para diseminar a los respondedores apropiados:

Una vez que la información sea recibida a través de los medios señalados en el inciso A deberán ser entregados al personal correspondiente para su atención inmediata. El procedimiento para la entrega de la información es el siguiente:

1. Se recibe la información digital por los medios oficiales autorizados.
2. El área receptora de la información informa de la obtención de estos datos adicionales al jefe encargado del área al que vaya dirigida.
3. El jefe de área o encargado recibe la información y la entrega al personal operativo que corresponda para su uso en la realización de denuncias o como complemento a incidentes que se hayan generado.
4. El personal operativo realiza la búsqueda de la información que se solicita por parte de las entidades externas a la organización, una vez localizada se graba dicha información en discos magnéticos o en el caso de que la información ocupe gran cantidad de espacio de almacenamiento se deberá contactar a la organización externa para el envío de discos duros externos.
5. La información grabada en los medios magnéticos o en los discos duros externos de las agencias o corporaciones externas serán colocados en un sobre cerrado,
6. Se redactará un oficio de informe donde se detalle la información que contiene el medio magnético o disco externo y se mandará copia de conocimiento al Director del CEE.
7. El personal designado como enlace contacta a la agencia externa y le indica que la información ya se encuentra disponible para ser recogida.
8. En caso de no haber localizado información útil para los requerimientos que se hicieron se dará contestación de negativa a la corporación o entidad solicitante.

C. Procedimientos de almacenamiento y seguridad de datos.

Una vez que la información digital recibida haya sido utilizada, el área de trabajo que la usó deberá resguardar la información en los medios electrónicos que se han establecido para tal propósito en el caso de audios o imágenes, si la información está en forma física deberá convertida a formato digital y colocarlo en el servidor de información digital, destinado para tal propósito, Se debe seguir el procedimiento:

1. Una vez concluido el uso de la información digital esta deberá ser almacenada en el servidor destinado a dicho propósito.
2. Cada información digital se almacenará en una carpeta digital individual con la siguiente nomenclatura: FECHA_INCIDENTE_NUMERO Ejemplo. 26ENE2021_124657_Fotografia1.
3. Si la evidencia se recibió de forma impresa, se deberá almacenar en una carpeta física con la nomenclatura FECHA_INCIDENTE_NUMERO Ejemplo. 26ENE2021_124657_FotografiaAutomovil.
4. Las carpetas que se señalan en el punto tres deberán ser almacenadas en un archivero el cual contendrá todo el expediente impreso utilizado en la Agencia.
5. Toda la información permanecerá almacenada por un periodo de cinco años.



SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE OAXACA
CENTRO DE CONTROL, COMANDO Y COMUNICACIÓN C4

D. Requisitos de retención.

Es requerido que toda la información digital que se utilice en la organización sea resguardada para su consulta posterior, y sólo será entregada a las autoridades competentes cuando sean requeridas como prueba para investigaciones. Para que sean retenidas sin posibilidad de ser entregada es cuando el personal jurídico del C4 la catalogue como información confidencial. Como se menciona en el punto C la información estará disponible para su consulta por 5 años.

RESPONSABLES

El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.

Directores de área del Centro de Control, Comando y Comunicación, responsables de vigilar el cumplimiento del protocolo.

Personal del Centro de Control, Comando y Comunicación, responsables de llevar a cabo todos los procedimientos descritos en el protocolo.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4
AUTORIZÓ

Mtro. Francisco de Jesús Feria Silva
Director del Centro Estatal de Emergencia
REVISÓ