



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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.7 Archivos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Julio 2020	Julio 2020
6.7.1 Precauciones de Privacidad y Seguridad de Archivos		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

- 1.- Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos.
- 2.- Ley General De Archivos
- 3.- Constitución Política Del Estado Libre Y Soberano De Oaxaca
- 4.- Ley Orgánica Del Poder Ejecutivo Del Estado De Oaxaca
- 5.- Ley General Del Sistema Nacional De Seguridad Pública
- 6.- Ley Del Sistema Estatal De Seguridad Pública De Oaxaca
- 7.- Reglamento Interno De La Secretaría De Seguridad Pública. Capítulo LIX. De las Atribuciones de la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional.

OBJETIVO

Establecer los procedimientos necesarios para la protección, privacidad y seguridad de archivos pertenecientes al Centro de Control, Comando y Comunicaciones; C4 para su disseminación, integridad y precisión, auditorías, así como los requerimientos obligatorios de seguridad, acceso y revisión de archivos que son almacenados física y digitalmente en instalaciones del Centro de Control, Comando Y comunicación.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El departamento de desarrollo Tecnológico de la Red de Voz, Datos e Imágenes adscrito al Centro de Control, Comando y Comunicaciones, es el encargado de administrar la infraestructura Tecnológica, por lo que una de sus tareas es el control de acceso a los archivos que son generados y almacenados por personal del Centro Estatal de Emergencias a través de accesos a estos mismo mediante un servidor de archivos y carpetas compartidas o mediante el sistema de emergencias 911 utilizando protocolos seguros, de manera controlada y por petición del/la responsable del Centro Estatal de Emergencias, o por las diferentes áreas que conforman este centro de trabajo de acuerdo a las necesidades que se requieran.

a) Seguridad y control de acceso físico a los archivos de la organización:

Cada director de área es el responsable del acceso y manipulación a la información que resguarda así como el personal que tiene acceso a esta información dividida en las siguientes:



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

Radiocomunicación:

- El acceso físico a su archivo se encuentra en el espacio que ocupa esta coordinación, controlado por el personal de esa misma y bajo su entera responsabilidad.
- Cada solicitud o documento dirigido a esa coordinación, es atendida y despachada en el menor tiempo posible una vez recibida, para posteriormente ser archivada en recopiladores que a su vez están ordenados por día, mes y año.
- El tiempo que permanecen disponibles es de 5 años a partir de la fecha en que fueron archivados, pasando este tiempo se procede a almacenarlos en cajas de archivo muerto en el mismo espacio físico donde se encuentra este archivo.

Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación:

- No se cuenta con un control de acceso en virtud de que en esta dirección, no se cuenta con un lugar específico para el resguardo de los mismos, motivo por el cual, el personal que labora en esta área, tiene fácil acceso.
- Los documentos y solicitudes, son recibidos por el área de de control de gestión de la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional, en el cual generan un número de volante a la Dirección General de C4, se revisan y a su vez se turna a las diferentes áreas que compete, quienes darán la debida atención y respuesta.
- La documentación recibida y saliente se archiva en recopiladores de acuerdo al número de volante y por mes, a su vez, está misma es digitalizada en equipos locales para contar con un respaldo.
- El archivo documental activo y de un año anterior, se encuentra en la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación; de los años 2018 hacía 2014, se encuentran resguardados en el Almacén y el responsable de dicho resguardo es el Encargado del Almacén.

Del acceso físico de quienes resguardan información digital en la infraestructura tecnológica del Centro de Control, Comando y Comunicación.

- Está controlado por un dispositivo biométrico de accesos mediante una clave numérica a solo el personal autorizado de los departamentos que dependen de la Dirección de la Red de Voz, Datos e Imágenes, previamente designados y autorizados por el Director de esta misma.
- Si se requiere el acceso a personal adicional, es necesario enviar por tarjeta informativa al Director de la Red de Voz, Datos e Imágenes, la justificación del por qué es necesario el acceso y qué labores desarrollará para permitirlo.
- En caso de requerir el acceso por mantenimiento a personal ajeno a esta Institución, se debe informar con anticipación al Director General y Director de la Red de Voz, Datos e Imágenes, para que se gestione el acceso necesario.
- El personal externo que acceda a las instalaciones, deberá estar debidamente identificado y accederá en compañía con alguna persona designada de la Red de Voz, Datos e Imágenes y permanecer con él en todo momento hasta que se determine la finalización de las tareas necesarias dentro de la Instalación.



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

b) Procedimientos y criterios para la disseminación de los archivos de la organización (Digital):

- Para elaborar la petición del acceso a la información para el personal designado por el Centro Estatal de Emergencias, se debe determinar por medio de una tarjeta informativa o correo electrónico dirigido al Director de la Red de Voz, Datos e Imágenes.
- Es necesario que el director de cada área (si así lo requiriera) realice la petición de acceso de información almacenada al Director del Centro de Control Comando y Comunicaciones, marcando copia para el Director de la Red de Voz, Datos e Imágenes y el/la coordinador del Departamento de Soporte y Desarrollo Tecnológico especificando las razones por las cuales necesita el acceso.
- Una vez recibida la petición, se dará respuesta por los mismos medios, en primera instancia al Director de la Red de Voz, Datos e Imágenes quien a su vez mandará dicha información al departamento solicitante y marcando copia para el Director General siguiendo los criterios de perfilado de usuarios de acuerdo a como se solicite.
- Si fuera necesario que la información ya no esté almacenada por cada uno de los departamentos que la generan y administran (digital), y se requiriera el almacenamiento en la infraestructura tecnológica actual, el responsable del departamento tendrá que hacer la solicitud formal dirigida al Director General y marcando copia al Director de la Red de Voz, Datos e Imágenes y el/la coordinador del departamento de Desarrollo Tecnológico para su atención y respuesta siguiendo el mismo procedimiento que realiza el Centro Estatal de Emergencias.
- El control total de permisos para acceso a la información es administrada mediante un servidor de Directorio Activo, donde personal del Departamento de Desarrollo Tecnológico, administra los permisos necesarios de acuerdo a los perfiles determinados en el momento de solicitud por el Centro Estatal de Emergencias o en su defecto, por los diversos departamentos que lo soliciten; acceso y control parcial o total.

Debido a que no todas las áreas tienen un archivo digital que sea controlado por los criterios anteriores, es responsabilidad absoluta de la administración y disseminación de información, cada departamento, así como el control de qué personas tienen acceso a esta misma.

Adicional a este control, existe un servicio de correo electrónico que es administrado por personal del departamento de Desarrollo Tecnológico que proporciona de igual forma el almacenamiento de información, siendo absolutamente responsable de su manipulación el usuario que haga uso de este servicio, contando con las características de ser un sistema fiable que proporciona la seguridad de almacenamiento en la infraestructura y protegiendo dicha información ya que el acceso se da mediante un protocolo seguro (HTTPS).

RESPONSABLES

- El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.
- Director del CEE responsable de la manipulación de información.
- 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.
- El personal del Centro de Control, Comando y Comunicación tiene la obligación de respetar y acatar la directiva así como de proporcionar la información que les solicita.
- El personal del Centro Estatal de Emergencias tiene la obligación de respetar y acatar la directiva así como de proporcionar la información que les solicita.
- El personal del área de la coordinación de Soporte Técnico y Desarrollo Tecnológico del C4 tiene la obligación de realizar en tiempo y forma los procedimientos descritos en la directiva.



Oaxaca

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 Aradilla
Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4
AUTORIZÓ

Lic. Osvaldo Alejandro Hernández León
Director de la red, voz, datos e imagen del Centro
de Control, Comando Y Comunicación
REVISÓ



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.7 Archivos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Enero 2021	Enero 2021
6.7.2 Itinerario de retención de archivos		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

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Oaxaca.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.
- Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
- Lineamientos que deberán observar los sujetos obligados para la atención de requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- Documentos técnicos, metodológicos y normativos de la fracción XXX del artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

OBJETIVO

Establecer políticas mediante la normatividad para la retención de los archivos electrónicos pertenecientes a la organización, de modo tal que se encuentren disponibles para su uso o entrega si es solicitado por los requerimientos legales o por solicitud de las autoridades de la organización.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

En el Centro de Control, Comando y Comunicación del Estado de Oaxaca (c4) se desarrollan actividades que constantemente requieren de la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, que comprende: equipos de cómputo, tecnología celular, radios, sistemas de información, correo electrónico, acceso a internet, etc.



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

La presente directiva tiene como objetivo la estandarización de los tiempos de retención de los archivos electrónicos con los que dispone la agencia, de modo que estén siempre disponibles para su uso o entrega al personal o las agencias que lo soliciten.

El tiempo de retención de los archivos electrónicos fue determinado por la Agencia para cumplir en primer lugar con los instrumentos jurídicos del estado de Oaxaca, por otra parte es importante mencionar que la duración del almacenamiento de la información también está sujeto al espacio de almacenamiento disponible en los servidores institucionales ya que el C4 no utiliza empresas externas o proveedores para el resguardo de la información, por lo que los tiempo de almacenamiento quedaron determinados de la siguiente manera:

- Archivos electrónicos pertenecientes a la organización y alojados en los equipos de cómputo: 2 años.
- Archivos electrónicos pertenecientes a la organización y alojados en servidores de la agencia: 5 años.
- Archivos electrónicos (Videos) extraídos de las cámaras de video vigilancia urbana: 30 días.
- Archivos electrónicos (Audios) de las llamadas de emergencia del CEE: 1 año

Cualquier punto no contemplado en la presente directiva debe consultarse con las áreas operativas para determinar el tiempo de resguardo de la información.

Para la obtención o entrega de la información almacenada se deberán entregar documentos oficiales que acrediten que una instancia judicial o autoridad competente están requiriendo dicha información, la cual no podrá ser entregada sin el documento oficial que ampare la solicitud. La única excepción contemplada es cuando el Director General del C4 autoriza la entrega de la información por causas de fuerza mayor no contempladas en la presente directiva,

RESPONSABLES

El Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación, es el encargado de dar validez a las solicitudes que se generen, además de autorizar mediante firma autógrafa la entrega de cualquier información que no esté amparada por documento oficial.

Las áreas operativas son las encargadas de resguardar la información correspondiente a cada una de sus áreas. Procurando en todo momento el adecuado uso y entrega de la misma.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas

Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4

AUTORIZÓ

Lic. Osvaldo Alejandro Hernández León

Director de la red, voz, datos e imagen del Centro
de Control, Comando Y Comunicación

REVISÓ



JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO



Gobierno del Estado

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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.7 Archivos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Enero 2021	Enero 2021
6.7.3 Recolección de Datos para Organizaciones Clientes		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

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Oaxaca.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.
- Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas.
- Lineamientos que deberán observar los sujetos obligados para la atención de requerimientos, observaciones, recomendaciones y criterios que emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- Documentos técnicos, metodológicos y normativos de la fracción XXX del artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

OBJETIVO

Establecer políticas mediante la normatividad para proveer información y apoyo a las organizaciones clientes del Centro de Control, Comando y Comunicación C4, esto con el objetivo de establecer los lineamientos aplicables, así como delimitar los deberes y responsabilidades de las mismas.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro de Control, Comando y Comunicación del Estado de Oaxaca (C4) es la institución pública encargada de proporcionar herramientas tecnológicas para el combate a la delincuencia, así como para la toma de decisiones en el ámbito social, estatal y municipal en materia de procuración de justicia.

Estas herramientas son generadas por el personal del área de Desarrollo Tecnológico del C4, algunas de las herramientas con las que cuenta la SSPO pueden ser compartidas con las Policías Municipales o



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

agencias de procuración de la ley, previo la generación de acuerdos escritos como se menciona en la directiva 2.3.3

En la presente directiva se explica el procedimiento para la entrega de información o aplicaciones, así como la recolección de información de las organizaciones clientes, ya que la agencia debe contar con la información de los clientes para poder proveer servicio y soporte en caso de ser requerido.

Procedimiento para la entrega de información a las organizaciones clientes:

1. La organización o empresa cliente contacta a la Dirección General del C4 para solicitar el apoyo en materia tecnológica o de soporte.
2. Se realiza una reunión de trabajo donde se establecen los requerimientos de la empresa cliente y se verifican las posibles opciones para el apoyo por parte del C4.
3. Se realiza la firma del contrato o convenio de colaboración.
4. El personal técnico del C4 realiza la instalación de las herramientas tecnológicas que se hayan acordado en el convenio y capacitan al personal de la empresa u organización.
5. Se deja operando el sitio.

Recolección de información de la información cliente:

Una vez que se ha establecido un convenio o contrato de colaboración la agencia deberá contar con los datos que a continuación se señalan como forma de control de las organizaciones a las que les brinda servicio:

1. Nombre de la empresa,
2. Giro de la empresa o dependencia.
3. Nombre del Presidente Municipal, Encargado o Director de la empresa.
4. Nombre del contacto quien será el encargado de ser el enlace con C4 a fin de detallar los requerimientos, así como proporcionar la información que la Agencia solicite como parte del servicio.
5. Nombre, teléfono y puesto de las personas que operarán las aplicaciones tecnológicas en caso de que estas sean instaladas en el cliente en cuestión.

Toda la información solicitada deberá ser actualizada anualmente a fin de tener una base de datos de clientes que se encuentre al día. De igual manera los clientes están obligados a informar de cualquier cambio que se realice antes de cumplida la anualidad de los convenios o contratos.

Para la obtención o entrega de la información almacenada se deberán entregar documentos oficiales que acrediten que una instancia judicial o autoridad competente están requiriendo dicha información, la cual no podrá ser entregada sin el documento oficial que ampare la solicitud. La única excepción contemplada es cuando el Director General del C4 autoriza la entrega de la información por causas de fuerza mayor no contempladas en la presente directiva,

RESPONSABLES

El Director General del Centro de Control, Comando y Comunicación, es el encargado de dar validez a las solicitudes que se generen, además de autorizar mediante firma autógrafa la entrega de cualquier información que no esté amparada por documento oficial.



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

Las áreas operativas son las encargadas de resguardar la información correspondiente a cada una de sus áreas. Procurando en todo momento el adecuado uso y entrega de la misma. Así como la realizar la instalación y mantenimiento de las herramientas tecnológicas que los clientes requieran.

Los clientes están obligados a dar buen uso a las herramientas tecnológicas entregadas por el C4 y a informar cambios en su estructura organizacional que afecten la operación de los convenios o contratos.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas

Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4

AUTORIZÓ

Lic. Osvaldo Alejandro Hernández León

Director de la red, voz, datos e imagen del Centro
de Control, Comando Y Comunicación

REVISÓ



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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.7 Archivos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Marzo 2021	Marzo 2021
6.7.4 Requisitos para reportar Incidentes		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

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 21
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, Art. 130
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Art. 121, 188 y 189
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública; Art. 79 y 83
- Norma Técnica para la Estandarización de los Servicios de Llamadas de Emergencia a través del Número Único Armonizado 9-1-1.
- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias.

OBJETIVO

Establecer políticas mediante la normatividad por medio del cual los despachadores del Centro Estatal de Emergencias deben realizar la captura y reporte de las llamadas que se reciben y que no requieren del despacho de unidades de Emergencia por parte de la Agencia.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro de Control, Comando y Comunicación del Estado de Oaxaca (C4) es la institución pública encargada de proporcionar herramientas tecnológicas para el combate a la delincuencia, así como para la toma de decisiones en el ámbito social, estatal y municipal en materia de procuración de justicia, dependiente de esta organización se encuentra el Centro Estatal de Emergencia que se encarga de proporcionar servicios de atención a llamadas y despacho de unidades de las corporaciones de Emergencia la ciudadanía.

En muchas ocasiones se reciben llamadas que no entran en la categorización de Emergencia por lo que deben ser atendidas de diferente manera ya que en todas las llamadas se debe seguir con el protocolo de actuación establecido por el CEE.

En la presente directiva se explica el procedimiento para la atención de llamadas que no requieren del despacho de unidades de emergencia:

Procedimiento es el siguiente:

1. El operador del turno recibe la llamada por parte de la ciudadanía.



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

2. Se utiliza el protocolo de atención de llamadas de Emergencia el cual se describe en la Directiva 6.2.9 Reportes Recibidos por teléfono o correo. En caso de que el operador detecte que no es una llamada de emergencia, lo reclasificará como Información, transferencia de llamada, llamada dirigida a otra dependencia, llamada de denuncia 089 y canalizará la llamada al área correspondiente
3. La atención de este tipo de llamadas quedarán registradas en el Sistema 911 donde los operadores pondrán una nota en los comentarios sobre el proceso realizado, esto servirá para la obtención de estadísticas de atención de llamadas.

RESPONSABLES

Los operadores del CEE tienen la obligación de atender todas las llamadas que entren al sistema telefónico del 911, realizando la clasificación correspondiente.

La supervisión del CEE realizará una revisión estadística del número de llamadas que no son clasificadas como emergencia.

Ing. Enrique Quinto Ceballos Aradillas

Director del Centro de Control, Comando y
Comunicación C4

AUTORIZÓ

Lic. Osvaldo Alejandro Hernández León

Director de la red, voz, datos e imagen del Centro
de Control, Comando Y Comunicación

REVISÓ



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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.7 Archivos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Enero 2021	Enero 2021
6.7.5 Requisitos para categorías de registros		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

- 1.- Constitución Política De Los Estados Unidos mexicanos. Artículos 1°, 4°,6°,14,16,17,21,22,25,26,39,40 ,41, 89 Fracción VI.
- 2.- Constitución Política Del Estado Libre Y Soberano De Oaxaca
- 3.- Ley Orgánica Del Poder Ejecutivo Del Estado De Oaxaca
- 4.- Ley General Del Sistema Nacional De Seguridad Pública
- 4.- Ley Del Sistema Estatal De Seguridad Pública De Oaxaca
- 5.- Reglamento Interno De La Secretaría De Seguridad Pública. Capítulo LIX. De las Atribuciones de la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional.
- 6.- Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia.
- 7.- Consejo de Seguridad Pública. Acuerdo 03/XL/16. Servicio Homologado para la atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1(nueve-uno-uno).

OBJETIVO

Establecer los procedimientos adecuados para realizar la categorización de registros con el que cuenta el Centro de Control, Comando y Comunicación en la Dirección del Centro Estatal de emergencias de manera que al utilizar el Sistema de Emergencias 911 Oaxaca, 911 Costa, 911 Cuenca, 911 Mixteca ,911 Istmo y el Servicio de Denuncia Anónima 089 cuenten con un procedimiento establecido para realizar la organización de los registros según sea la solicitud del ciudadano.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

La categorización de incidentes es un instrumento que sienta las bases para mejorar las condiciones institucionales destinadas a atender casos de emergencia: homologando tipos y subtipos de 6 Catálogos Nacionales de Incidentes de Emergencia, así como los motivos que generan una llamada; evitando la ambigüedad y heterogeneidad en los procesos de atención, y favoreciendo la generación de información sistematizada y transparente que, en corto plazo, coadyuvará a un análisis más preciso sobre los fenómenos que afectan la tranquilidad de las familias y su patrimonio.

El catalogo a nivel nacional se resume de la siguiente manera:

- **7 tipos generales de incidentes:**

Medico: Se describen el conjunto de tipos, subtipos e incidentes que hacen referencia a aquellas situaciones imprevistas en las cuales las circunstancias ven amenazada o en peligro la vida o la salud de una persona(s) y que requieren de atención medica de manera inmediata.



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

Protección Civil: Conjunto de servicios para la acción solidaria y participativa, que en consideración tanto de los riesgos de origen natural o antrópico como de los efectos adversos de los agentes perturbadores, prevé la coordinación y concertación de los sectores público, privado y social en el marco del Sistema Nacional, con el fin de crear un conjunto de disposiciones, planes, programas, estrategias, mecanismos y recursos para que de manera corresponsable, y privilegiando la Gestión Integral de Riesgos y la Continuidad de Operaciones, se apliquen las medidas y acciones que sean necesarias para salvaguardar la vida, integridad y salud de la población, así como sus bienes, la infraestructura, la planta productiva y el medio ambiente.

Seguridad: Función a cargo de la federación, la Ciudad de México, los estados y los municipios, que comprende la prevención de los delitos, la investigación y persecución para hacerla efectiva, así como la sanción de las infracciones administrativas en los términos de la ley. La actuación de las instituciones de seguridad pública se regirá por los principios de legalidad, objetividad, eficiencia, profesionalismo, honradez y respeto a los derechos humanos.

Servicios Públicos: Son aquellas funciones o prestaciones cedidas a la población por el Estado o alguna organización pública, en forma regular y continua para satisfacer necesidades públicas.

Asistencia: Conjunto de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impiden el desarrollo normal de individuo y que no es emergencia.

Otros Servicios: Cualquier requerimiento de servicios públicos que no ponen en riesgo la vida ni la integridad de alguna persona o patrimonio.

Improcedentes: Son aquellas llamadas o situaciones que no son catalogadas como de emergencia, ya sea porque se realizaron con fines evaluativos o no presentan una solicitud creíble para su atención.

- **24 subtipos:** Se determinó la categoría Subtipo, para cada uno de los incidentes. En este sentido, producto del método de clasificación, se cuenta con 25 subtipos. Para el caso del Tipo Seguridad, se tomó en cuenta el Manual Para la Clasificación y Llenado del Formato de Captación de Información de Delitos del año 2018.
- **282 incidentes:** La clasificación de los incidentes, motivos o emergencias es el registro total de los incidentes integrado por 242 incidentes de emergencias. Los registros se encuentran expresados en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencias en un lenguaje específico para su fácil interpretación e identificación.

Las llamadas de emergencia al ser registradas en el Sistema 911 se categorizan de acuerdo a su tipificación a nivel nacional y son generadas según el criterio del personal operativo para su atención. Como se especifica a continuación:

A. Llamadas que son responsabilidad de la Organización.

A.1. Al recibir una llamada de emergencia ciudadana la SSPO tiene la responsabilidad de canalizarla al servicio al que corresponda según sea su geolocalización, este proceso se realiza de manera automática al recibir la llamada. Garantizando que al marcar al servicio de emergencia 9-1-1 la llamada sea atendida por un operador telefónico del Subcentro que corresponda para atender su emergencia. El procedimiento en una emergencia ciudadana común sigue el proceso ya



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

establecido de registro de incidentes, quedando almacenada en la Base de Datos para su consulta según se requiera.

B. Llamadas de Quejas ciudadanas.

B.1. Al recibir una llamada de queja para servidores públicos, el operador cuenta con diferentes categorizaciones en el servicio de Emergencias 911 pueden utilizar los siguientes tipos de incidentes;

QUEJA CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS: Reporte ciudadano de inconformidad ante la atención de algún servidor público.

APOYO A LA CIUDADANÍA: Destacamento de personal de seguridad pública para atender una solicitud de intervención de parte de la ciudadanía.

B.2. Puede ser utilizado para reportar anomalías en referencia a servidores públicos, si el usuario requiere que sea reportado de manera anónima puede realizarlo a través del servicio de Denuncia Anónima 089 con el tipo de denuncia

EJERCICIO INDEBIDO O ABANDONO DEL SERVICIO: Reporte ciudadano de manera anónima para realizar la denuncia hacia algún servidor público.

B.3. Denuncia a través del **portal Web de la SSPO** en el apartado “Denuncia Anónima” en la cual el usuario podrá realizar un registro detallado de los hechos a reportar para su pronta atención.

C. Las iniciadas por empleados de la agencia en casos de delitos y faltas administrativas.

Cuando es detectado un incidente, delito o falta administrativa por un elemento policial en campo, como primer término informa vía radio Matra a su base central de operaciones (C4) para verificar si cuenta con algún reporte o seguimiento. En caso de que cuente con algún reporte se retroalimenta por medio del sistema. En un hecho no reportado a servicios de emergencia el elemento policial debe recabar la información necesaria como son que está pasando, quienes están involucrados, que hecho está ocurriendo la hora, la fecha y demás datos relevantes para reportarlo a su base central de operaciones. El personal encargado de la base de operaciones toma la decisión de levantar o no el registro del incidente dependiendo de la magnitud del mismo y para tener un seguimiento adicional de alguna corporación llevando un registro en la base de datos de incidentes para que posteriormente sirva como respaldo del hecho ocurrido en el lugar para fines estadísticos o de investigación. En caso de que el incidente sea una falsa alarma o no amerite mayor intervención no es tomando en cuenta para realizar el registro.



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

RESPONSABLES

- El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.
- 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.
- El personal del Centro de Control, Comando y Comunicación tiene la obligación de respetar y acatar la directiva así como de proporcionar la información que les solicita.
- El personal del Centro Estatal de Emergencias tiene la obligación de respetar y acatar la directiva así como de proporcionar la información que les solicita.
- El personal del área de la Coordinación de Soporte Técnico y Desarrollo Tecnológico del C4 tiene la obligación de verificar que los procedimientos de captura sean los correctos.

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

Lic. Osvaldo Alejandro Hernández León
Director de la red, voz, datos e imagen del
Centro de Control, Comando Y Comunicación
REVISÓ



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

Capítulo	6. Operaciones	Subcapítulo	6.7 Archivos
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Julio 2020	Julio 2020
6.7.6 Sistema de Numeración de Casos		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

- 1.- Constitución Política De Los Estados Unidos mexicanos.
- 2.- Constitución Política Del Estado Libre Y Soberano De Oaxaca
- 3.- Ley Orgánica Del Poder Ejecutivo Del Estado De Oaxaca
- 4.- Ley General Del Sistema Nacional De Seguridad Pública
- 4.- Ley Del Sistema Estatal De Seguridad Pública De Oaxaca
- 5.- Reglamento Interno De La Secretaría De Seguridad Pública. Capitulo LIX. De las Atribuciones de la Subsecretaría de Información y Desarrollo Institucional.
- 6.- Ley Federal de derechos de autor. Capítulo IV De los Programas de Computación y las Bases de Datos. Art. 107 al 110.

OBJETIVO

Establecer los procedimientos adecuados para el uso, administración y control del sistema de Numeración de casos con el que cuenta el Centro de Control, Comando y Comunicación en la Dirección del Centro Estatal de emergencias de manera que al utilizar el Sistema de Emergencias 911 Oaxaca, 911 Costa, 911 Cuenca, 911 Mixteca y 911 Istmo cuenten con una numeración única para su uso y consulta.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

El Centro Estatal de emergencias Adscrito a la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación cuenta con un sistema informático encargado del registro de las incidencias reportadas a través del número de Emergencia 911. Dicho sistema se encuentra implementado en la capital del estado identificado como 911 Oaxaca, de igual manera cuenta con 4 sub centros ubicados en regiones del estado, 911 Costa, 911 Cuenca, 911 Mixteca y 911 Istmo cada uno cuenta con un sistema informático independiente para el registro de incidencias.

El sistema 911 con el que cuenta el Centro de Control, Comando y Comunicación, al registrar una incidencia genera un número de incidente (folio), para dicho procedimiento se utiliza un sistema de numeración único en cada registro logrando que la información generada contenga un identificador único, este campo no debe de ser nulo, debido a que a través del registro del mismo se hace referencia a la información y las entidades que se relacionen con el mismo.



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

Los identificadores únicos son números que permiten la identificación de objetos dentro de un sistema informático (911). Indican dónde se encuentra un objeto y cómo se puede llegar a él. Los identificadores únicos permiten el control y la interacción de diferentes objetos o conjuntos de datos abstractos dentro de un sistema 911.

La numeración que se utiliza para el registro es de tipo secuencial, es decir, inicia desde un número inicial y va autoincrementando de manera consecutiva, de tal forma que solo es asignado un número por registro evitando duplicidad y confusión en la consulta de información. Tal como se muestra en la Figura 1:

Sistema CEE Grid	
N° de Incidente	
NUEVO #1142116 2020-07-02 12:59:52	HUNDIMIENTOS / AGRIETAMIENTOS / INESTABILIDAD
PROCESO #1142115 2020-07-02 12:51:55	PERSONA SOSPECHOSA
NUEVO #1142114 2020-07-02 12:48:35	LLAMADA INCOMPLETA
PROCESO #1142113 2020-07-02 12:44:12	CONSUMO DE DROGAS EN VIA PUBLICA
PROCESO #1142112 2020-07-02 12:42:35	PORTACION DE ARMAS O CARTUCHOS
NUEVO #1142111 2020-07-02 12:42:37	APOYO A LA CIUDADANIA
CERRADO #1142110 2020-07-02 12:38:33	ROBO DE VEHICULO PARTICULAR SIN VIOLENCIA
CERRADO #1142109 2020-07-02 12:38:01	OTRAS FALTAS A REGLAMENTO DE TRANSITO
CERRADO #1142108 2020-07-02 12:21:29	VIALIDAD EN MAL ESTADO
CERRADO #1142107 2020-07-02 12:20:06	ACCIDENTE DE TRANSITO SIN LESIONADOS
PROCESO #1142106 2020-07-02 12:17:18	PERSONA SOSPECHOSA

Figura 1. Identificador único Sistema 911 Oaxaca

Al registrar un folio se especifica lo siguiente:

- El id del incidente (folio) forma parte de la identificación del registro en la base de datos. Se puede relacionar con información adicional que se genera al iniciar un incidente pero el Identificador principal es el Generado por el Incidente Origen. El folio es relacionado con:
 - Llamadas
 - Ubicación
 - Mensajes
 - Seguimientos
 - Personas involucradas
 - Unidades enviadas

Cabe señalar que cada información relacionada con el incidente principal también cuenta con una numeración única identificada por el nombre asignado a cada registro, ejemplo Llamadas (idllamada911).



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

- Los folios (Id) pueden ser cancelados por los usuarios, aun cuando un folio sea cancelado sigue siendo único y no es eliminado de los registros de la Base de Datos.
- Cada Subcentro cuenta con su propia numeración y es distinta debido a que los registros se realizan de manera independiente en bases de datos distintas.

RESPONSABLES

- El Director del Centro de Control, Comando y Comunicación es el responsable de autorizar las Directivas.
- 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.
- El personal del Centro de Control, Comando y Comunicación tiene la obligación de respetar y acatar la directiva así como de proporcionar la información que les solicita.
- El personal del Centro Estatal de Emergencias tiene la obligación de respetar y acatar la directiva así como de proporcionar la información que les solicita.
- El personal del área de la coordinación de Soporte Técnico y Desarrollo Tecnológico del C4 tiene la obligación de realizar en tiempo y forma los procedimientos descritos en la directiva.

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

Lic. Osvaldo Alejandro Hernández León
Director de la red, voz, datos e imagen del
Centro de Control, Comando Y Comunicación
REVISÓ