



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

Capítulo	1. Organización	Subcapítulo	1.1 Descripción de la Organización
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Octubre 2020	Octubre 2020
1.1.7 Identificación del Personal de la Organización		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 del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Protocolo de Seguridad Física del Centro de Control, Comando y Comunicación.

OBJETIVO

Establecer mecanismos que permitan garantizar el acceso de los trabajadores que realizan funciones en las diferentes áreas Administrativas del complejo del Centro de Control, Comando y Comunicación, mediante la implementación de procedimientos tales como distintivos de acceso.

DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

La Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación, se encuentra ubicada en la Calle de Prolongación de Xicoténcatl 1031, Col. Eliseo Jiménez Ruiz, Oaxaca de Juárez Oaxaca, C.P.: 68000, tel. (951) (5015045). La Instalación alberga a la Dirección General Centro de Control, Comando y Comunicación (C4); dicho complejo, alberga un aproximado de 210 personas; el complejo cuenta con una sola puerta de acceso y salida para todo el personal, así como funcionarios de ésta y otras Secretarías, Autoridades Municipales, Autoridades Federales, proveedores y contratistas, que asistan a realizar gestiones o mantenimiento a estas instalaciones.

El Centro de Control, Comando y Comunicación es un centro estratégico encargado de dirigir la operación de la infraestructura tecnológica y de información con el fin de proveer los servicios tecnológicos a las instancias adscritas a la Secretaría de Seguridad Pública, por ello es importante contar con protocolos que permitan procurar la seguridad física de los trabajadores, la información y las actividades que se desarrollan en las instalaciones.

Por lo antes expuesto el C4 cuenta con un Protocolo de seguridad, que contempla una medida de control de ingreso como es la implementación de proporcionar credenciales para todo el personal del complejo, que coadyuva a lograr que el C4 y sus unidades administrativas que en ella existan, se desarrollen y cumplan con la finalidad fijada para la cual fueron creados e incluye las siguientes provisiones:



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

A) Responder a solicitudes a ver identificación del personal

Cada persona que se desenvuelve en el C4, al ser abordado o cuestionado por personal ajeno a la misma, ya sea dentro o fuera del recinto, debe identificarse correctamente (proporcionando su nombre y cargo que realiza), haciendo la vinculación con la dependencia, siempre refiriendo al C4 como instancia directa, así como al área asignada, y con respeto). Recordar que todo servidor público y más por pertenecer a una dependencia de seguridad se debe conducir con respeto, anteponiendo los principios y valores plasmados en el Código de Conducta de la misma.

B) Proveer identificación oficial de la organización con al menos la fotografía de la persona.

Acceso de Personal del Complejo. (IDENTIFICACIÓN OFICIAL)

Todo el personal que labora en el Centro de Control, Comando y Comunicación, **cuenta con una credencial oficial vigente con fotografía** que lo identifica como servidor público de esta misma, que debe portar a la vista y a la altura del pecho, este es un medio de identificación interna, además de ser un mecanismo de identificación, también es una herramienta de seguridad del complejo que alberga al C4, para identificar personal de la misma y personal visitante o extraño dentro y fuera del mismo y contempla las siguientes medidas de seguridad:

1. La credencial del personal tiene el QR de cada persona, que sirve para registro de entrada y salida del mismo;
2. De igual manera cuenta con un número de folio consecutivo de control y;
3. Contempla datos del área a que corresponde.
4. Menciona el nivel del edificio.
5. Contempla con CURP.
6. Teléfono de la oficina.
7. También cuenta con datos de familiares en caso de sufrir una emergencia.
8. Tipo de sangre y alergias entre otros...

PROTOCOLO DE INGRESO AL COMPLEJO

El personal perteneciente a este Centro de Control, Comando y Comunicación, al ingresar se identificará con su credencial de la institución que lo acredita como tal y proporcionará primeramente ante los responsables del servicio de seguridad (PABIC) Policía Auxiliar, Bancaria y Comercial, para registrar su entrada y se colocará a la altura del pecho y que sea visible, misma que la deberá portar durante su estancia en el complejo; el personal que por algún motivo haya extraviado su identificación, tendrá la responsabilidad de hacer del conocimiento de la superioridad y de la Dirección General por escrito, así como denunciar ante la autoridad competente (Ministerio Público) el extravió para efectos del mal uso que se le pueda dar, a fin de que se le extienda su identificación provisional, hasta que el área competente realice la reposición de su identificación.

CASOS PARTICULARES PARA LA EMISIÓN Y USO DE LA CREDENCIAL.

Para el caso del personal de DESPACHO del Centro Estatal de Emergencias, se utiliza un distintivo especial para ingreso del mismo, ya que es personal de diferentes corporaciones que presenta una rotación constante, por lo consiguiente se les proporciona dicho distintivo que deberán portar durante su estancia en el complejo. Este mismo sustituye a la credencial, y tiene como característica principal mencionar el turno a que pertenece y un folio para control del mismo:

1. Turno Matutino
2. Turno vespertino
3. Turno nocturno



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

Cabe mencionar que el personal antes señalado, soportará su ingreso con oficio de asignación o comisión por parte de cada corporación, misma que será de conocimiento de la Dirección del Centro Estatal de Emergencias, quien autorizará de primera instancia el ingreso del mismo, corporaciones tales como:

- Policía Estatal
- Policía Vial estatal
- Policía Municipal (Valles Centrales)
- Policía Vial Municipal
- Personal de Bomberos
- Personal de la Agencia Estatal de Investigaciones
- Personal de la Cruz Roja
- Policía de Seguridad Regional
- Guardia Nacional

C) Identificación verbal por teléfono.

Protocolo de contestación de llamadas por área.

Las áreas y programas que competen al C4 implementaran el siguiente **SCRIP** de contestación de llamada:

**Buenas Tardes. “(Dirección General de C4, Plataforma México, REPUVE, Video vigilancia, etc.)”
¿En qué podemos servirle? “**

Cabe mencionar que para el área de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, se lleva el protocolo de Atención de Llamadas Nacional (*Manual de Entrenamiento Curso De Operadores Intervinientes*), emitido por el *Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública*, el cual con templa el siguiente protocolo estandarizado de contestación:

SCRIP DE INICIO DE LLAMADA

Una vez levantada la bocina, el operador deberá realizar las siguientes preguntas:

- **Primer etapa**

¿9-1-1, cuál es su emergencia?

En caso de no obtener respuesta, ¿TIENE ALGUNA EMERGENCIA?

- **Segunda etapa**

Evolución de la llamada (Identificación del tipo de incidente y prioridad, validación del enrutamiento, toma de datos primarios, envío al área de despacho)

- **Cierre de llamada.**

El operador telefónico realizará el cierre de la llamada conforme al protocolo utilizado, con los guiones para obtener confirmación de ubicación y datos del usuario.

- **Finalmente cerrará la llamada con los siguientes script:**

¿LE PUEDO AYUDAR EN ALGO MÁS?



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

AGRADECEMOS SU CONFIANZA en el 9-1-1.

LE ATENDIÓ EL OPERADOR EN TURNO (Mencionando su clave de operador, nunca el nombre del mismo.).

REPONSABLES

El Titular del Centro de Control, Comando y Comunicación, es la encargado de Autorizar la emisión de credenciales a personal que se se desenvuelve en el edificio C4.

Todo el personal de La Dirección General de C4 que porte credencial, será responsable del uso de la misma.

Los Titulares de cada area son los responsables que el personal a su cargo porte en todo momento su credencial.

El Personal de la Policía Auxiliar, Bancaria, Industrial y Comercial. (PABIC) son los encargados de aplicar la revision y llevara acabo el protocolo de seguridad del complejo mencionado en la presente directiva.

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