



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

Capítulo	2. Dirección y supervisión	Subcapítulo	2.1 Dirección
Número de directiva /Referencia CALEA		Fecha de elaboración	Fecha próxima revisión
		Septiembre 2020	Septiembre 2020
1.4.10 Registro de las Quejas		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

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos Obligados del Estado de Oaxaca.
- Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Ley de Archivos para el estado de Oaxaca.
- Lineamientos 089.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca.
- Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca.
- Código Penal de la Federación
- Código penal para el Estado Libre y Soberano de Oaxaca.

### OBJETIVO

Determinar la procedencia de los registros de todas y cada una de las quejas que se han recibido contra la organización o los empleados de esta misma estableciendo criterios para su almacenaje y confidencialidad de manera segura.

### DESARROLLO DE LA DIRECTIVA

Toda información que genera cada oficina , autoridad, entidad, órgano y organismo del Estado, tiene la obligación de Administrar, organizar, y conservar de manera homogénea los documentos de archivo que produzcan, reciban, obtengan, adquieran, transformen o posean, de acuerdo con sus facultades, competencias, atribuciones o funciones, los estándares y principios en materia archivística, a fin de resguardar los documentos contenidos en sus archivos y preservarlos, de igual manera están obligados a mantener los documentos contenidos en sus archivos en el orden original en que fueron producidos, conforme a los procesos de gestión documental que incluyen la producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación.

Las áreas deben clasificar sus archivos de la siguiente manera:

- b) Archivo de trámite,
- c) Archivo de concentración, y
- d) Archivo histórico.



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

¿De qué manera se registran y se archivan los expedientes de quejas de cada área competente?

***Oficina de Asuntos Internos***

Para el registro de quejas recibidas por asuntos internos, se realiza de la siguiente manera:

1. Se recibe la queja en cualquiera de sus medios antes mencionados en la directiva 1.4.5.
2. Se le asigna un número consecutivo de expediente aperturado anualmente.
3. Se lleva un archivo físico de expediente foliado.
4. Una vez integrado el expediente, se remite a la Comisión del Régimen Disciplinario del Consejo Estatal Policial, para su juicio.
5. Una vez que se emite la resolución por parte de la Comisión, se archiva en el área de expedientes concluidos.
6. Adicional al control de archivos, esta misma lleva a través de la jefatura de departamento de seguimiento y control, un Registro Electrónico en una base de datos da cada queja recibida.
7. Los expedientes se archivan por año y se encuentran resguardados físicamente en las oficinas de la Dirección de Asuntos Internos. (expedientes de investigación y Cuadernos de antecedentes)
8. Tipos de expedientes:
  - a) Turnados a comisión y
  - b) Concluidos.
9. Su nomenclatura para la asignación de expedientes de investigación y cuadernos de Antecedentes son:
  - a) Expedientes de Investigación: DGAI/EI/001/2020.
  - b) Cuadernos de Antecedentes: DGAI/CA/001/2020.
10. Cada inicio de año se inician con el 001 y el año en curso.

***Archivos del C4***

Para efectos de denuncias recibidas a través del Servicio de Denuncia Anónima 089, se genera un archivo digital de concentración de cada denuncia generada en el mismo; Estos archivos obran en servidores de la Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación; estos mismos se encuentran disponibles para Autoridades Competentes y personal autorizado de C4 a través de la página de intranet de la misma.

El C4 cuenta con los siguientes mecanismos de protección de datos y confidencialidad:

1. Se cuenta con un servidor específico para el almacenaje de sistemas como las denuncias provenientes del Servicio de Denuncia Anónima 089.
2. Base de datos con permisos solo para lectura.
3. Se realizan respaldos todos los días y cada semana.
4. Se asignan claves de acceso a los archivos solo para personal Autorizado.
5. Se realiza un monitoreo por parte del administrador de la datos.
6. Se cuenta con un monitoreo automatizado de la base de datos.
7. Se cuenta con un cifrado de los documentos (documentos encriptados).
8. Principios de Anonimato, Confidencialidad y Reserva. Para el tratamiento de los datos e información que integran el Servicio de Atención de Denuncia Anónima, se regirán por los principios de licitud, calidad, información, custodia y cuidado, seguridad y consentimiento.

El Operador y Supervisor, así como toda persona que tenga relación directa o indirecta con el proceso de recepción y tratamiento de la denuncia, garantizarán a los usuarios que los datos personales de la denuncia serán tratados con el carácter de anónimo y se desempeñarán sujetándose a los principios de Confidencialidad y Reserva contemplados en la *Ley Federal* de Transparencia y Acceso a la Información



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

Pública Gubernamental, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca, así como en las disposiciones aplicables de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la Ley del Sistema Estatal de Seguridad Pública de Oaxaca, y demás disposiciones aplicables al tenor de los siguientes lineamientos:

1. Toda Información deberá ser tratada con la más estricta confidencialidad y reserva dado el carácter anónimo, por tal motivo, no podrá ser divulgada a personas ajenas al Operador, Supervisor e Instituciones que por razón de su competencia conozcan de la misma;
2. Queda estrictamente prohibido que la Información que se genere en el Sistema se exponga para otros fines de los aquí regulados, o que se aluda a ella por cualquier motivo fuera de las horas y áreas laborales, en las que se autoriza únicamente para su manejo oficial, salvo mandato de autoridad competente;
3. La Confidencialidad y Reserva de la Información abarcará todo material impreso, notas manuscritas, apuntes, registros o cualquier otra señal tomada; que tengan relación directa con la atención de la denuncia, o cualquier otro que pueda ser generado por medios electrónicos, por lo que no deberá extraerse fuera del área del propio lugar del Centro de Trabajo, y
4. Toda persona que tenga de manera directa o indirecta acceso al Sistema signará Compromiso de Confidencialidad y Reserva en su manejo, así como las Instituciones diversas a la Dirección integradas al modelo del Servicio de Denuncia Anónima el Convenio de Coordinación Interinstitucional y Responsiva de Confidencialidad y Reserva de la Información que les sea canalizada. Para este efecto, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría autorizará los modelos de convenio que garanticen se cumpla con los principios rectores de la presente regulación. (*Se anexa como evidencia Formato de Carta de Confidencialidad*).

Por lo que respecta a una queja recibida en las instalaciones del C4 por oficio, memorándum, texto anónimo, el C4 contará con un archivo principal para el almacenaje de las mismas, que se ubicará en la oficina del titular del C4. (Otra opción para captar las quejas, el C4 cuenta con un buzón de quejas y sugerencias).

## **RESPONSABLES**

---

La Dirección General del Centro de Control, Comando y Comunicación, a través de la Dirección de la Red Voz datos e Imagen es la responsable de garantizar los registros que se generan a través del Servicio de Denuncia Anónima 089.

La Dirección de Asuntos Internos a través de la jefatura de departamento de seguimiento y control, es la responsable de almacenar los archivos físicos concernientes a Cuadernos de Antecedentes, así como archivo electrónico de las mismas.



**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 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**