

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA C-4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

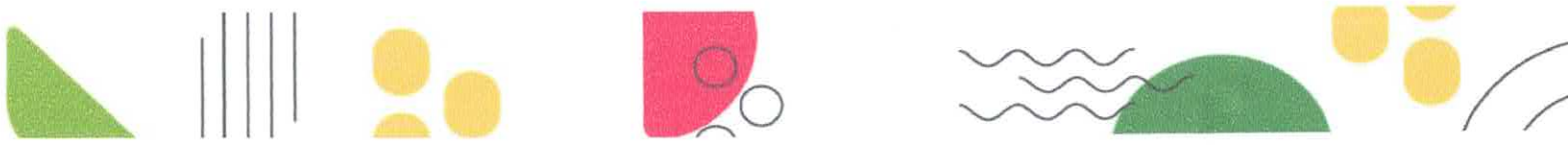
JILOTZINGO

Contigo



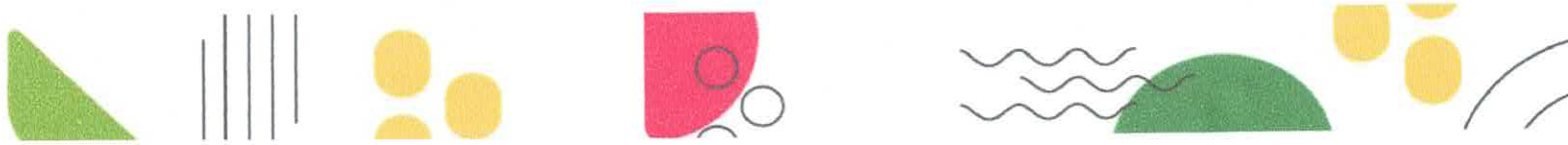
Fecha de revisión: 12/02/2024	No. de revisión: 04	No. de páginas: 25	Código: HA/DSPM/C4	Fecha de aprobación: 08/03/2024	Vigencia: A partir del día siguiente de su publicación y hasta que no sea derogado.
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO, C4 JILOTZINGO					

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
SUBDIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, CENTRO DE COMANDO,
CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO, C4 JILOTZINGO



www.jilotzingo.gob.mx

® Gobierno Municipal de Jilotzingo, Estado de México
Subdirección de Seguridad Pública, Centro de Comando, Control, Comunicación y
Computo C4.
Teatro Xilonen, Camino Real s/n, planta alta. C.P.
54570, Santa Ana Jilotzingo, Estado de México.



DIRECTORIO INSTITUCIONAL

C. Ana Teresa Casas González

Presidenta Municipal Constitucional de Jilotzingo, Estado de México

C. Víctor Rojas Solís

Sindico Municipal

C. Karen Herrera Caballero

Primera Regidora

C. Saul Rojas Rojas

Segundo Regidor

C. Adriana Kerman Cervantes

Tercera Regidora

C. David Jacobo Romero

Cuarto Regidor

C. Verónica Romero Navarro

Quinta Regidora

C. Alberto Olivares Rojas

Sexto Regidor

C. Leticia Hernández Ruedas

Séptima Regidora

C. Rosalba Rojas Solís

Secretaría del Ayuntamiento

DIRECTORIO INSTITUCIONAL 5

PRESENTACIÓN 8

MISION 8

VISION 8

OBJETIVO GENERAL 8

BASE LEGAL 9

LEYES 9

REGLAMENTOS 9

NORMAS 9

POLITICAS INSTITUCIONALES 9

RESPONSABILIDAD 9

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN 10

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO,
CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4 A TRAVES DE LA LINEA DE
EMERGENCIA. 10

OBJETIVO 10

FUNCIÓN 11

PROCESO 11

FUNCIÓN OPERADOR 11

CIUDADANO 11

TIEMPO DE GESTIÓN 11

FORMATO (DATOS PRIMARIOS) 12

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO,
CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4, EVENTOS VISUALIZADOS. 12

OBJETIVO 13

FUNCIÓN 13

FUNCIÓN OPERADOR 13

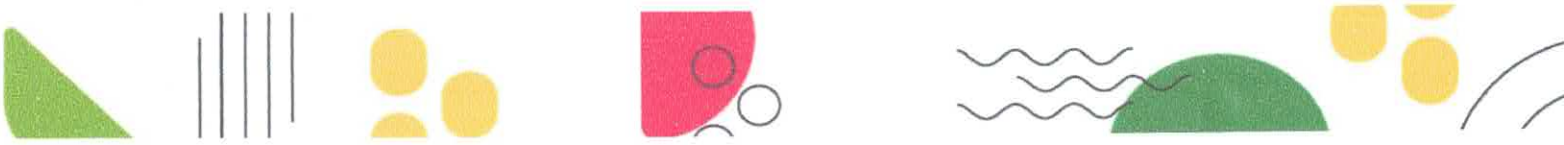
TIEMPO DE GESTIÓN 13

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO,
CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4 A TRAVES DEL BOTON DE
PANICO. 14

OBJETIVO 14

FUNCIÓN 14

INDICE



OPERACIÓN 15

CIUDADANO 15

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO,
CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4, PARA SOLICITUD DE VIDEOS, 15

BASE LEGAL 17

DIAGRAMA DE FLUJO 19

DIRECTORIO 23

GLOSARIO 24

VALIDACIÓN 25



Mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las acciones que tiene encomendadas la Subdirección de Seguridad Pública, Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo C4 para la recepción de llamadas de emergencia y denuncias anónimas, mediante la formalización y estandarización de los métodos y procedimientos de

OBJETIVO GENERAL

Ser un centro de comando y control integral que proporciona una respuesta efectiva y eficiente a situaciones de emergencia y crisis, mediante la integración de tecnologías de comunicación, información y computo, y la coordinación con agencias y organismos externos, para garantizar la seguridad y bienestar de la comunidad.

VISION

El Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo (C4) tiene como misión proporcionar un sistema de comando y control integral, seguro y eficiente, que permita la coordinación y respuesta efectiva a situaciones de emergencia y crisis, protegiendo la vida, la propiedad y la infraestructura crítica de la comunidad, mediante la recopilación y análisis de información, la comunicación efectiva y la toma de decisiones informadas.

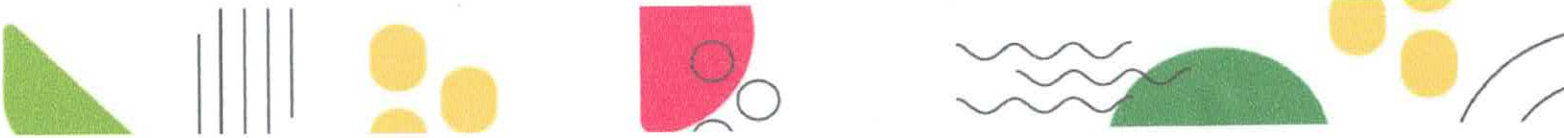
MISION

Es importante resaltar que el presente documento estará sujeto a cambios en su contenido con el fin de mantenerlo actualizado cada vez que se presente alguna actualización en la ejecución de los procedimientos y a su vez contribuir con la mejora continua en cada una de las actividades desempeñadas en el área.

Con el fin de promover el desarrollo y contribuir al fortalecimiento, la mejora y operación de este órgano interno, describiendo las operaciones que deben seguirse, así como los puestos responsables de su ejecución.

Este Manual de Procedimientos tiene como objeto particular servir como una herramienta de apoyo en la descripción de cada una de las actividades y compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada la descripción de cada uno de los procedimientos, además de las actividades de la Subdirección de Seguridad Pública, Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo C4, así como las políticas y lineamientos de operación de dichos procedimientos.

PRESENTACIÓN



trabajo y la difusión de las políticas que regulan su aplicación, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de Jilotingo.

BASE LEGAL

El Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo (C4) se rige por las siguientes leyes, reglamentos y normas:

LEYES

1. Ley de Seguridad Nacional [20 de mayo de 2021]
2. Ley de Emergencias y Desastres [6 de junio de 2012]
3. Ley de Protección de Datos Personales [26 de enero de 2017]
4. Ley de Acceso a la Información Pública [9 de mayo de 2016]

REGLAMENTOS

1. Reglamento de Seguridad Nacional [DOF 20-05-2021]
2. Reglamento de Emergencias y Desastres [DOF 09-12-2015]
3. Reglamento de Protección de Datos Personales [DOF 21-12-2011]

NORMAS

1. Norma Técnica de Seguridad de la Información [ISO 27001]
2. Norma Técnica de Comunicaciones de Emergencia [(NUBEVE, UNO, UNO 9-1-1) (Versión 2.0)]
3. Norma Técnica de Protección de la Infraestructura Crítica [NTE-001-CGFC-2016]

POLITICAS INSTITUCIONALES

1. Política de Seguridad de la Información
2. Política de Comunicaciones de Emergencia
3. Política de Protección de la Infraestructura Crítica

RESPONSABILIDAD

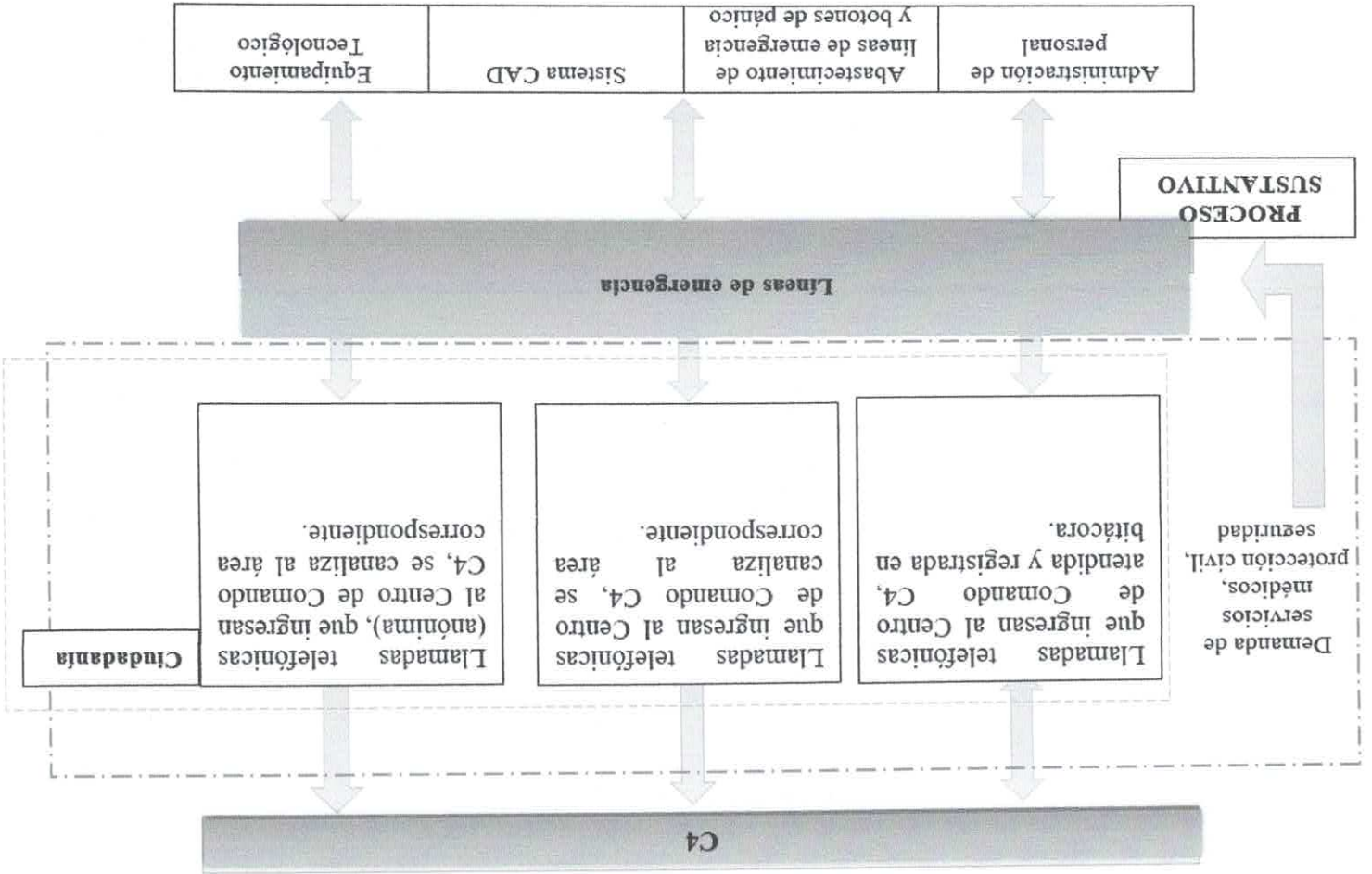
El Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo (C4) es responsable de cumplir con las leyes, reglamentos, normas, acuerdos y convenios mencionados anteriormente, y de garantizar que todas las actividades y operaciones se realicen de acuerdo con estos.



emergencia.

Brindar apoyo de forma eficaz e inmediata, siendo el enlace entre los reportes y las unidades de

Objetivo



IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4 A TRAVÉS DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA.

Esta base legal será revisada y actualizada periódicamente para garantizar que se ajuste a los cambios en la legislación y regulación vigente.

REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN



De inmediato.

Tiempo de gestión

- Realizar llamada telefónica al Centro de Comando C4
- Informar el motivo de la llamada telefónica.
- Proporcionar los datos primarios y complementarios de la emergencia para la atención correspondiente.

Ciudadano

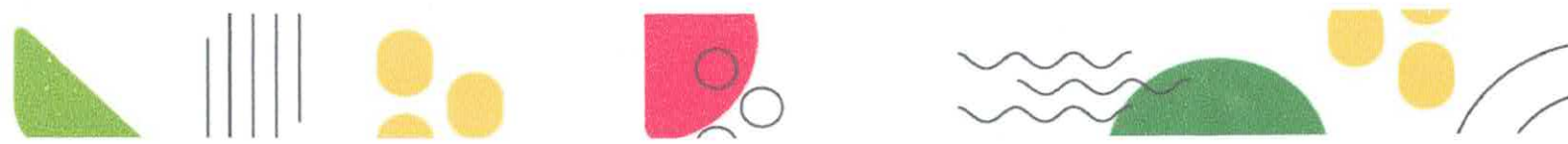
- Recibir la llamada telefónica y atenderla.
- Clasificar la llamada a la instancia correspondiente.
- Solicitar los datos primarios y complementarios de la emergencia.
- Registrar la llamada en la bitácora de trabajo correspondiente.
- Seguimiento hasta el cierre de la emergencia.

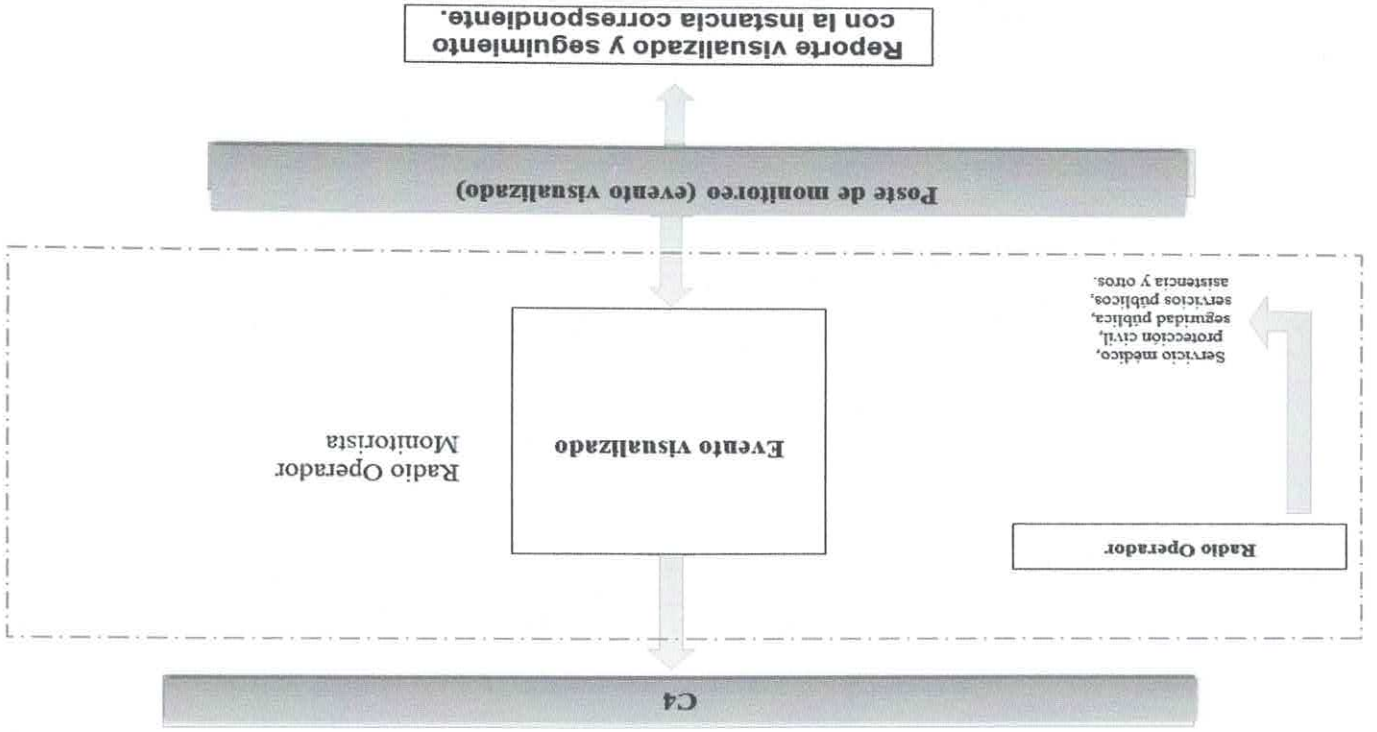
Función Operador

Recepción telefónica de incidentes de emergencia y reporte anónimo. De la recepción de la llamada de emergencias y reportes anónimas, se canaliza al área competente.

Proceso

Función
Recibir y dar seguimiento a las emergencias. Recabando y resguardando información.





IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4, EVENTOS VISUALIZADOS.

NO. EMPLEADO: _____ REPORTE DE C-5 FOLIO: _____
 TURNO: _____ NO. OPERADOR: _____

CENTRO DE MANDO DE JILOTINGO C-4		EMERGENCIA LLAMADA TELEFONICA/BOTON DE PANICO	
ASUNTO:		NARRATIVA:	
NOMBRE DEL REPORTANTE:		FECHA:	
UBICACIÓN EXACTA:		HORA:	
REFERENCIAS:		NO. TELEFONICO PARA TENER CONTACTO:	

FORMATO (DATOS PRIMARIOS)



De inmediato.

Tiempo de gestión

- Visualizar y canalizar a la instancia correspondiente.
- Proporcionar los datos primarios y complementarios de la emergencia.
- Registrar la llamada en la bitácora de trabajo correspondiente.
- Seguimiento hasta el cierre de la emergencia.

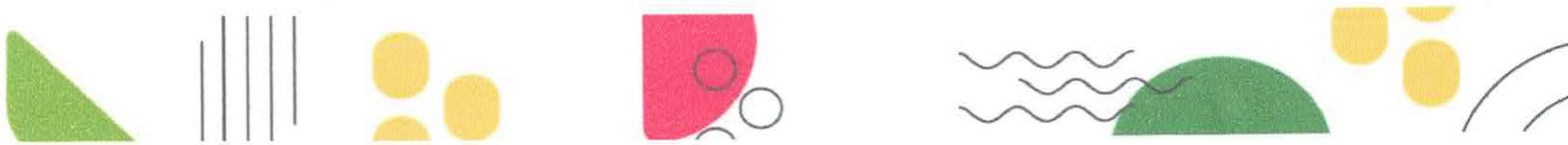
Función Operador

Recibir y dar seguimiento a las emergencias. Recabando y resguardando información.

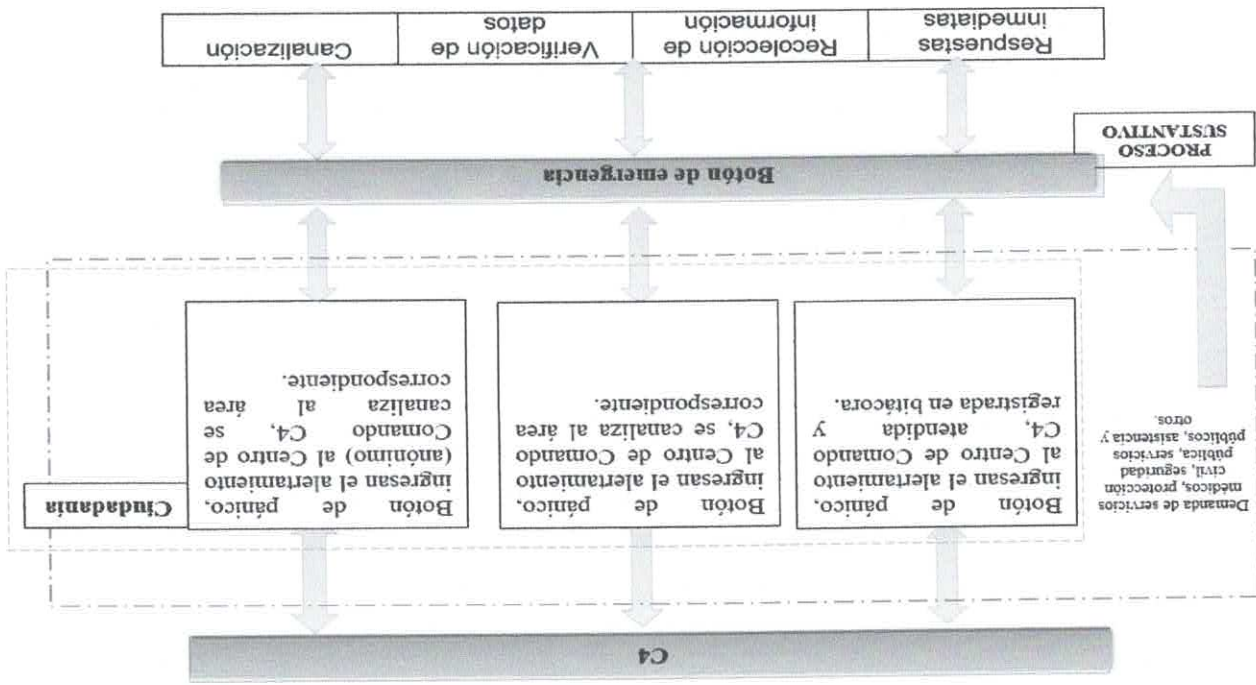
Función

Brindar apoyo visual en la supervisión a través de las cámaras de video vigilancia de posibles hechos delictivos.

Objetivo



IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4 A TRAVÉS DEL BOTÓN DE PANICO.

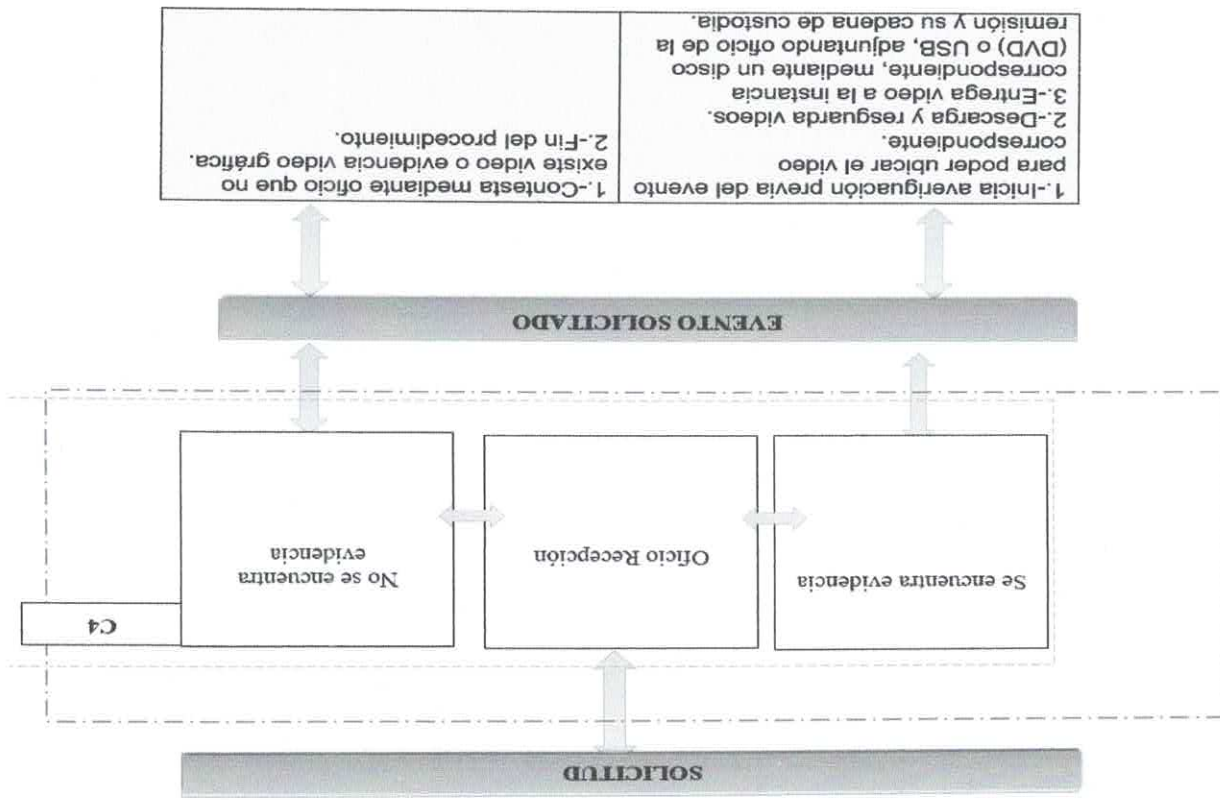


- Presiona el botón y aguarda la respuesta del operador.
- Escucha y habla. No es necesario seguir presionando el botón, ya que el operador te guiará al siguiente paso.
- Si no recibes respuesta en 10 segundos, intenta nuevamente.
- Realizar llamada telefónica al Centro de Comando C4
- Informar el motivo de la llamada telefónica.
- Proporcionar los datos primarios y complementarios de la emergencia para la atención correspondiente.

Tiempo de gestión

De inmediato

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DEL PROCESO EN EL CENTRO DE COMANDO, CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO C-4, PARA SOLICITUD DE VIDEOS



Objetivo

Ser el apoyo visual y de comunicación efectiva, con las diferentes corporaciones que conforman la Secretaría de Seguridad del Estado de México.

Función

- Brindar una atención cordial y de calidad humana a la población demandante.
- Control de operatividad de los sistemas de operación que incluye visualización de pantalla y canales de comunicación como telefonía y radios.
- Dar seguimiento y conclusión a las solicitudes de video.

Operación

- El Titular de la Subdirección de Seguridad Pública, Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo C4, será el encargado de remitir y atender las solicitudes de video, así como un servicio de apoyo a la autoridad que lo solicite en un hecho ilícito o probable delito.
- Es responsabilidad del personal de la Subdirección de Seguridad Pública, Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo C4, resguardar la confidencialidad de la información recabada y entregada a las instancias correspondientes.
- La instancia que requiera el servicio será responsable de la total de información que se le confiera y/o proporcione por parte de la Subdirección de Seguridad Pública, Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo C4.

Tiempo de gestión

No mayor a un plazo de 48 horas.



y Municipios

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México

(Título Tercero. Del Sistema Estatal de Seguridad Pública. Capítulo Sexto. De los Organos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal. Sección Primera. del Centro de Información y Estadística. Artículos 80, párrafo primero y, Título Quinto. Disposiciones Comunes a los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública. Capítulo Primero. De los Derechos y Obligaciones de los Integrantes de las Instituciones de Seguridad Pública. Artículo 100, apartado B, fracción I, inciso n). Diario Oficial de la Federación, 19 de octubre de 2011, reformas y adiciones.

Ley de Seguridad del Estado de México

Título Primero. Disposiciones Preliminares, Artículo 2; Título Segundo. De las Instancias de Coordinación y la Distribución de Competencias del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Capítulo V. De la Conferencia Nacional de Secretarios de Seguridad Pública, Artículo 29 fracción XII; Título Séptimo. Del Sistema Nacional de Información en Seguridad Pública, Capítulo I Consideraciones Generales. Artículo 111 Bis fracción VI; Título Octavo. De la Participación de la Comunidad. Capítulo Único. De los Servicios de Atención a la Población, Artículo 130. Diario Oficial de la Federación, 2 de enero de 2009, reformas y adiciones.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública

- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
- Ley de Seguridad del Estado México
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios
- Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México
- Bando Municipal 2021-2024, Título Vigésimo Tercero De La Seguridad Pública 2
- Reglamento Interno del Centro de Comando, Control, Comunicación y 2
- Computo C-4 de Jilotzingo. 1

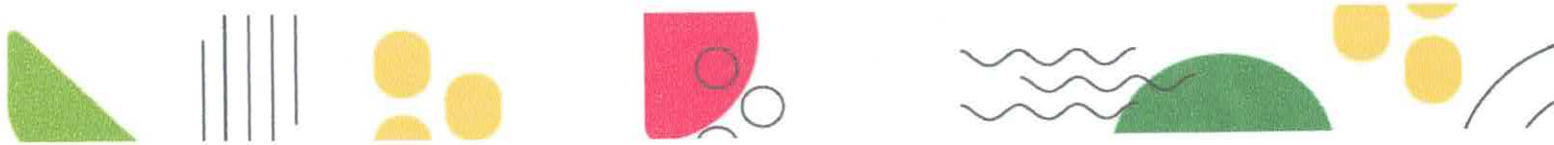
BASE LEGAL



(Título Séptimo. Del Tratamiento de Datos Personales en Posesión de Instancias de Seguridad Pública, Procuración y Administración de Justicia. Sistema de Datos Personales por Instituciones de Seguridad Pública. Artículo 79 y, Título Noveno. Responsables en Materia de Protección de Datos Personales. Capítulo Único. de la Organización de los Sujetos Obligados en Materia de Protección de Datos Personales. De las Obligaciones del Responsable en Materia de Seguridad. Artículo 96, fracción II). Diario Oficial de la Federación, 30 de mayo de 2017.

Ley que Regula el Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación para la Seguridad Pública del Estado de México

Capítulo IV, De los Centros de Control, Comando, Cómputo y Comunicaciones, Artículos 20; Capítulo V, Del Sistema de Emergencia y de Denuncia Anónima, Artículo 25, Capítulo VII De la Reserva, Control, Análisis y Utilización de la Información Obtenida con Tecnología, Artículo 28 fracciones I, II y IV. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 14 de mayo de 2014, reformas y adiciones.



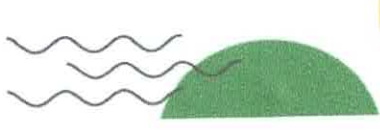
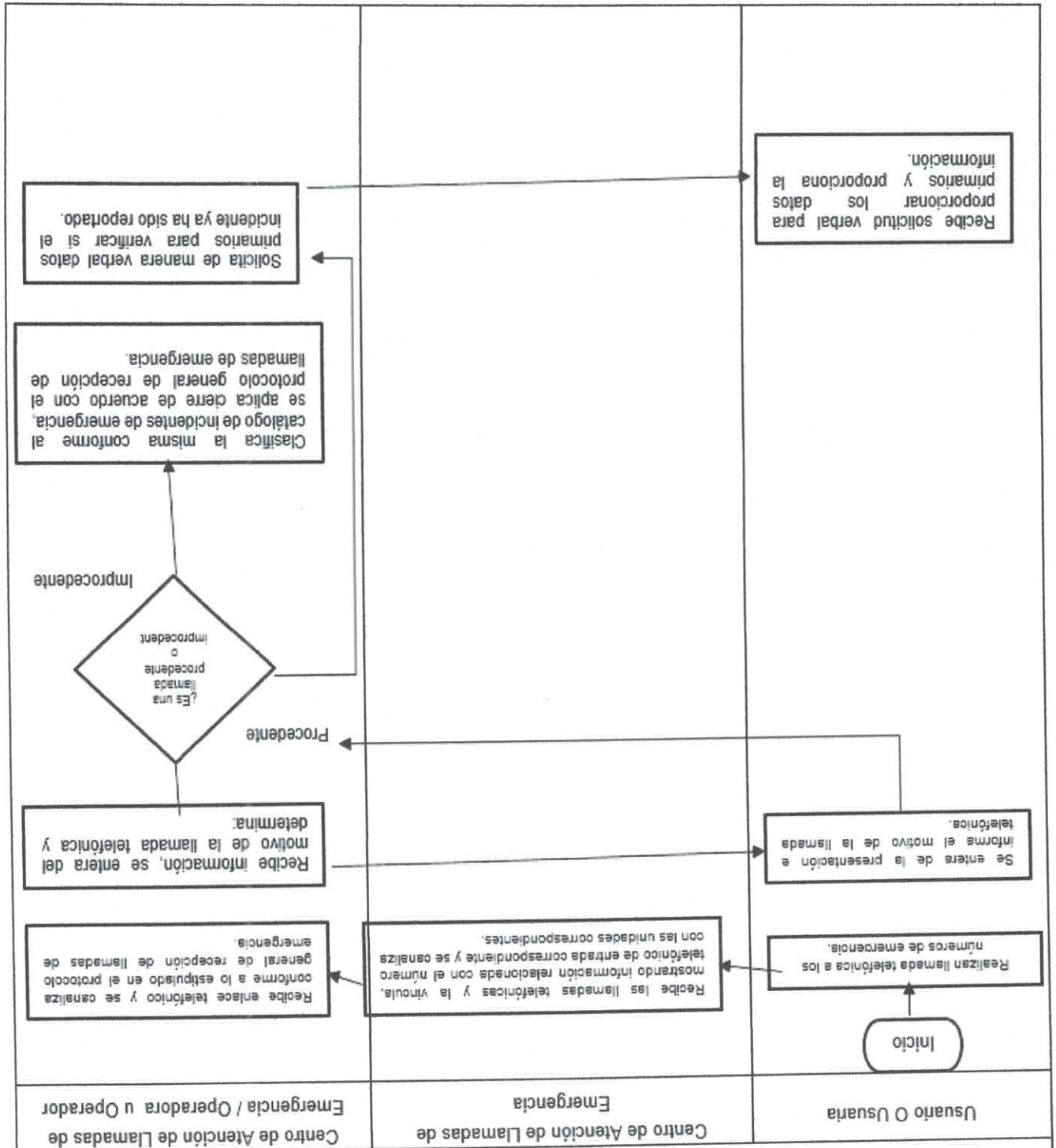
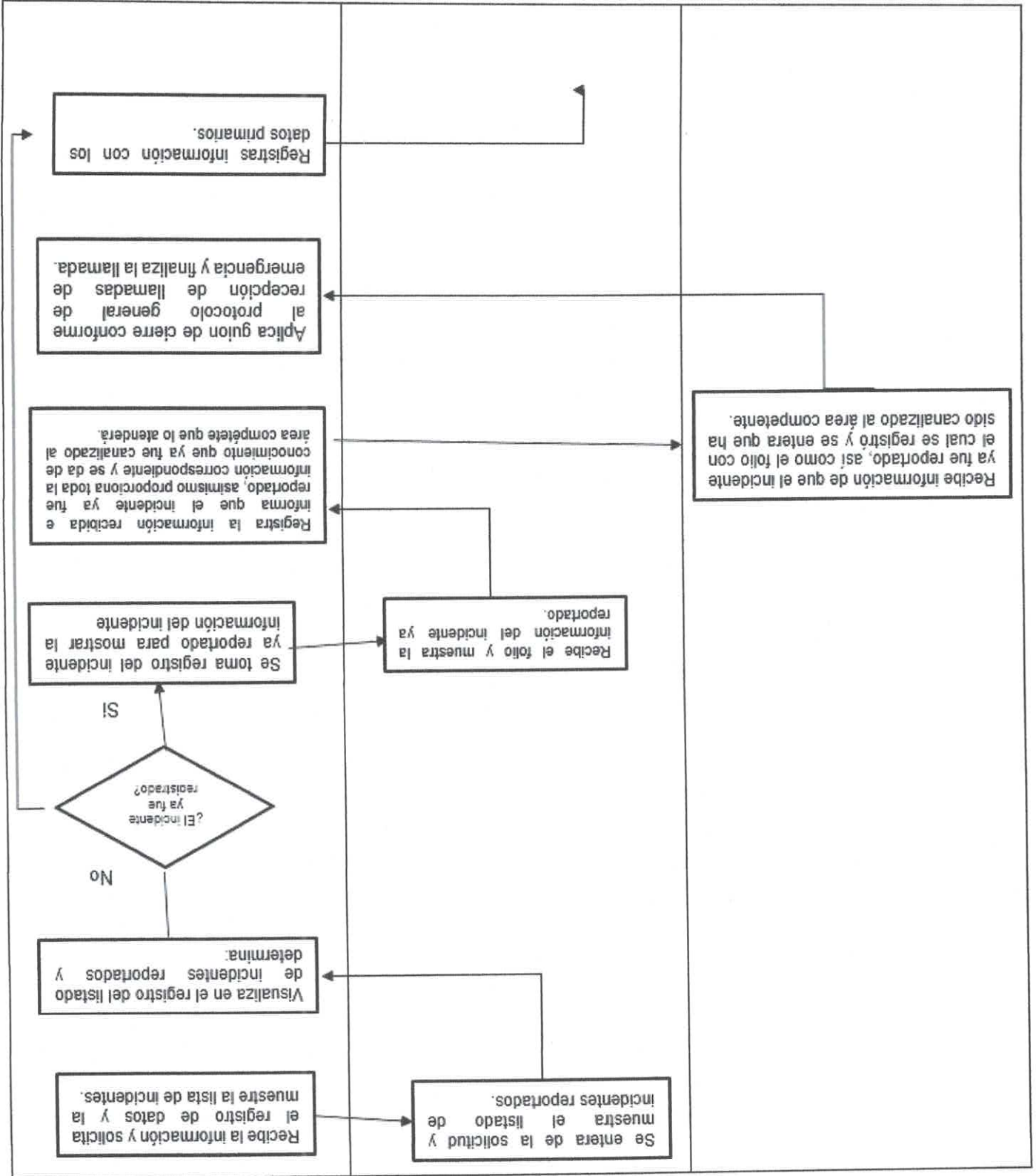
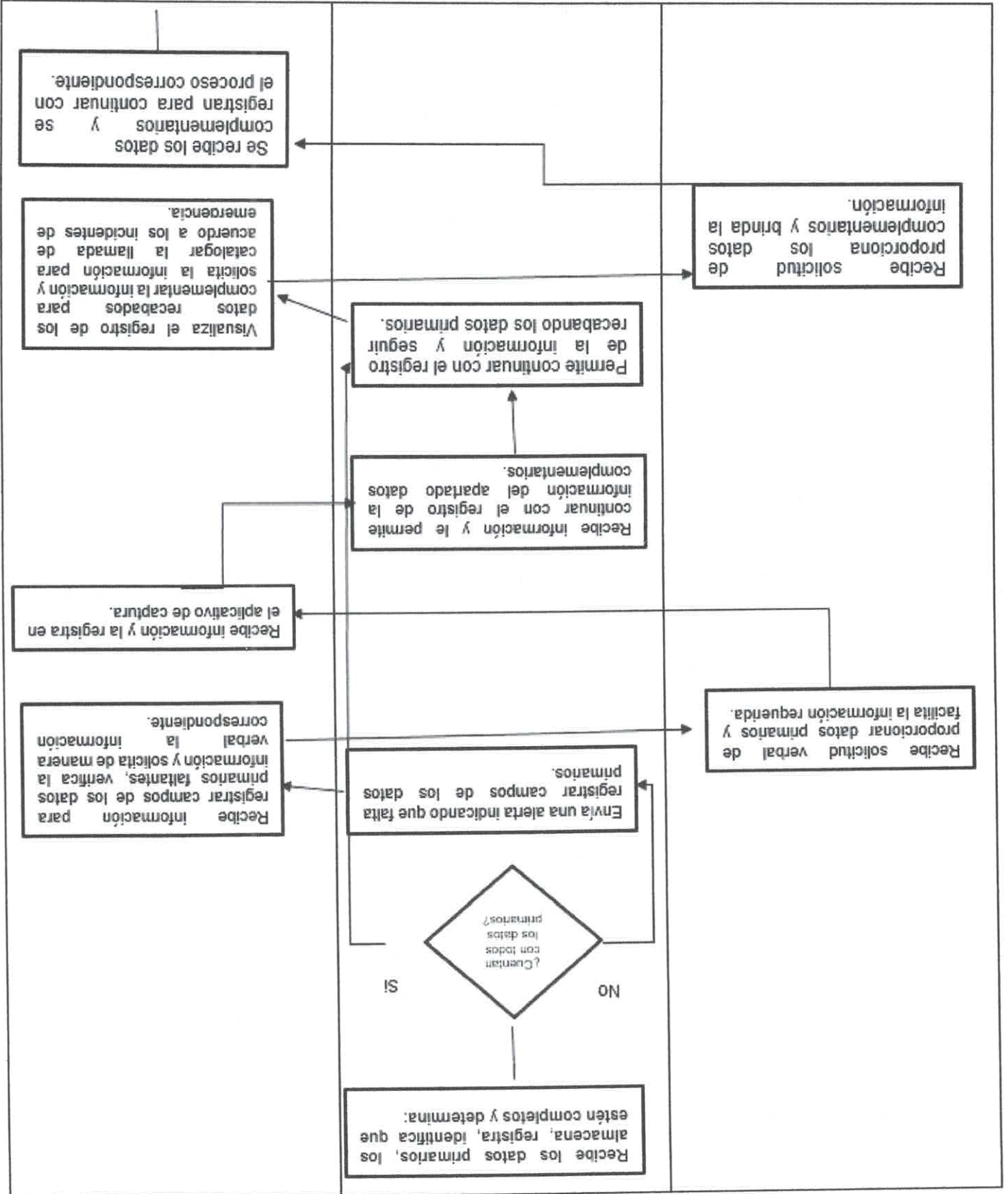


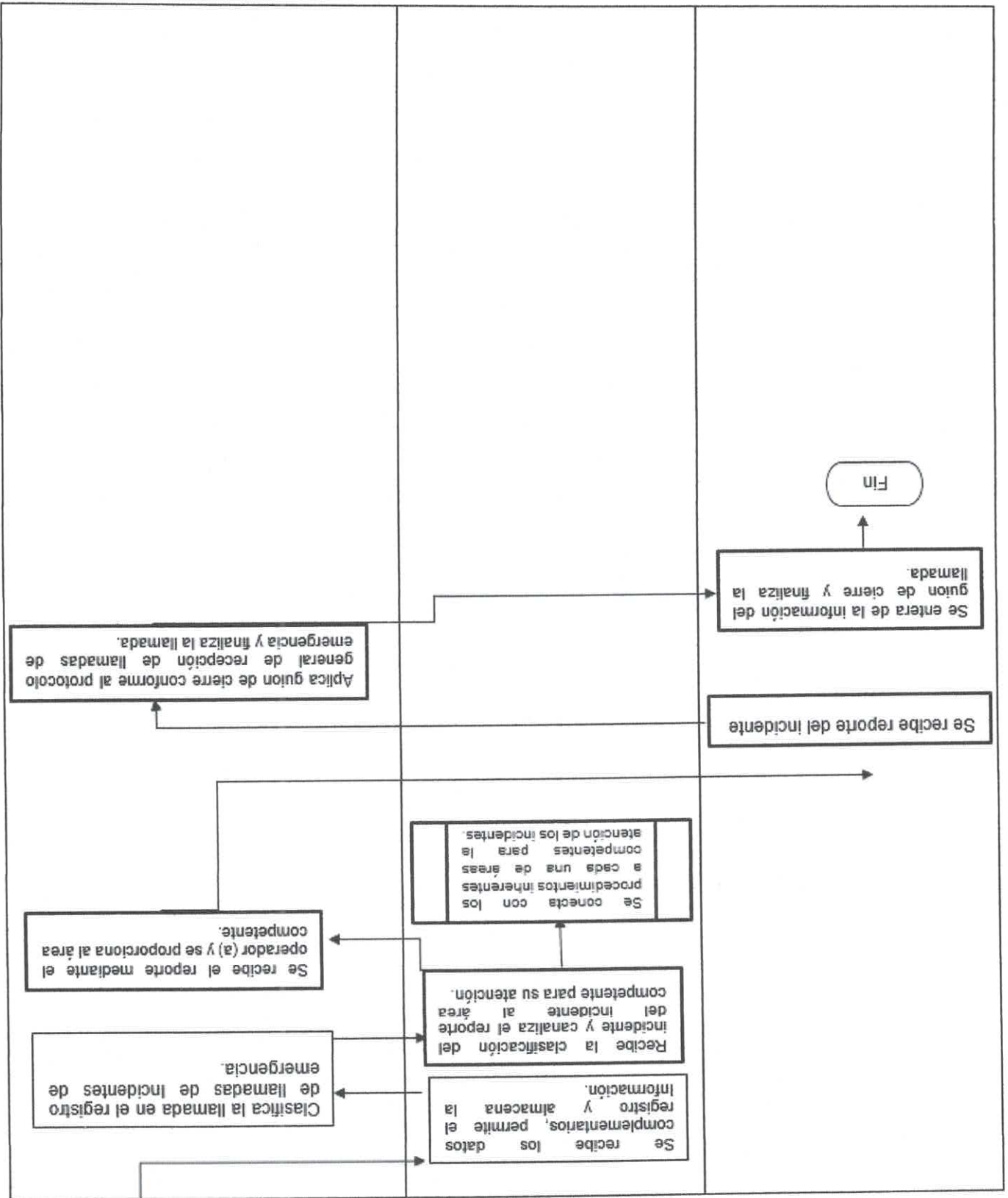
DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento: Atención de la Llamada Telefónica y Seguimiento de la Emergencia









DIRECTORIO

NOMBRE: Ana Victoria Ceron Andoney

CARGO: Titular del Centro de Comando Control Comunicación y Computo, C4 Jilotingo.
DIRECCIÓN: Camino Real S/N, Colonia Centro, Santa Ana Jilotingo, Estado de México

C.P. 54570

TELÉFONO: 55 18053577

NOMBRE: Nadia Citally González Ramos

CARGO: Supervisora

DIRECCIÓN: Barrio Montf #36, San Luis Ayucan, Estado de México C.P. 54570

TELÉFONO: 5562252309

NOMBRE: Carmen Brenda Salas García

CARGO: Encargada del primer turno

DIRECCIÓN: Carretera Monte Alto s/n col. Ejido Miraflores, Isidro Fabela, Estado de México

C.P. 54480

TELÉFONO: 5631251786

NOMBRE: Ismael Cruz Hernández

CARGO: Encargado del segundo turno

DIRECCIÓN: Calle Ignacio Zaragoza N. 64 Barrio Fresno C.P 42160 San Agustín Tlaxiaca

Hidalgo.

TELÉFONO: 7712676696

NOMBRE: Ileana Cesar del Moral

CARGO: Encargada del tercer turno

DIRECCIÓN: Barrio Dongu s/n San Luis Ayucan C.P. 54570.

TELÉFONO: 5551895669



Técnico encargado de manejar y hacer que funcionen ciertos aparatos, Persona que tiene por oficio establecer las comunicaciones que no son automáticas en una central telefónica.

Operador

Término comúnmente empleado para nombrar a la persona que realiza alguna llamada al centro de atención de llamadas de emergencia (para facilitar la lectura del presente proyecto de norma oficial mexicana se utiliza este término sin demeritar que se refiera a hombre usuario o mujer usuaria del servicio).

Usuario

Una situación en la que acontecen circunstancias adversas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o situaciones potencialmente peligrosas que ponen en entredicho la conservación de la vida.

Emergencia

Persona encargada de la canalización de unidades para la atención oportuna de la emergencia (para facilitar la lectura del presente proyecto de norma oficial mexicana se utiliza este término, sin demeritar que se refiera a hombre despachador o mujer despachadora).

Despachador

Despacho asistido por computadora (computer aided dispatch). sistema de atención y despacho de llamadas.

CAD, por sus siglas en inglés

Se refiere a las acciones necesarias para el arribo de la institución o corporación encargada de la atención directa de la emergencia.

Atención

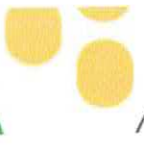
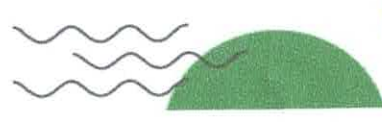
Centro de Comando, Control, Comunicación y Computo; es la unidad administrativa que coordina a las instituciones o instancias de seguridad pública, encargada de la integración, administración, operación, vigilancia y desarrollo de los sistemas tecnológicos aplicados a la seguridad pública, así como los servicios de emergencia que se prestan a la población (protección civil y bomberos).




C4

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección. Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación

Manual de Procedimiento

GLOSARIO



<p>APROBADO POR EL H. CABILDO DE JILOTZINGO EN LA OCTOGESIMA CUARTA SESION ORDINARIA DE CABILDO CON FECHA DEL 8 DE MARZO 2024</p>	
<p>REVISOR</p> <p>C. EFREN DE LA OROA Contigo</p> <p>DIRECTOR DE ADMINISTRACION</p> 	
<p>ELABORADOR</p> <p>ANA VICTORIA CERON ANDONEY</p> <p>SECRETARÍA DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONTROL, COMUNICACIÓN Y COMPUTO, C4</p> <p>JILOTZINGO</p> 	<p>SUPERVISOR</p> <p>LIC. MARIA FERNANDA JERONIMO MARCIANO Contigo</p> <p>ENCARGADA DE DESPACHO AREA DE TI/PE</p> 

VALIDACION

