

JOSÉ GUADALUPE OSUNA MILLÁN, GOBERNADOR DEL ESTADO, EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 49 FRACCIONES I Y XVI, DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE BAJA CALIFORNIA, Y 3, 9 Y 10 DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA, Y

CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que de conformidad con el artículo 40 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Baja California, el Ejecutivo Estatal conducirá la Administración Pública Estatal, que será centralizada y paraestatal, en términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California.

SEGUNDO.- Que mediante Decreto número 4, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California, en fecha 31 de octubre del 2001, se reformó la fracción XI del artículo 17, así como el artículo 38 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California, para crear la Secretaría de Seguridad Pública, y determinar los asuntos respecto de los cuales le corresponde la atención y trámite.

TERCERO.- Que en el Plan Estatal de Desarrollo 2008-2013, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California el 30 de abril de 2008, en el Eje Rector de "Seguridad y Justicia Integral", establece como objetivo general: "Salvaguardar la integridad y los derechos de los habitantes de Baja California, así como sus libertades, el orden y la paz pública, mediante la aplicación de una política integral de seguridad pública y convivencia social, desarrollada bajo los ejes de coordinación intergubernamental, combate al crimen, reingeniería institucional y seguridad ciudadana, con la participación corresponsable de todos los sectores de la sociedad; así como la debida instrumentación de estrategias que conlleven a la prevención de desastres y reducción de riesgos, reforzando los esfuerzos de sensibilización en derechos humanos en todas las áreas del servicio público, garantizando la vigencia del derecho para el desarrollo de la entidad".

CUARTO.- Que en el contexto del considerando que antecede, el Programa Sectorial de Seguridad Pública y Justicia Integral 2008-2013, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California el 24 de octubre de 2008, reproduce y detalla los objetivos y las estrategias del Plan Estatal de Desarrollo 2008-2013; a través de acciones, metas y parámetros de cumplimiento precisos.

QUINTO.- Que la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California, en su Artículo 68 contempla el establecimiento en el Estado, del Servicio de Asistencia Telefónica, para responder y orientar a la población en casos de emergencia; coordinar rápida y eficientemente a las Instituciones Policiales y Auxiliares a que se refiere el Artículo 8 de la misma Ley, para que presten los primeros auxilios y atención médica, entre otros.

Asimismo, señala que el Servicio de Asistencia Telefónica, deberá comprender, por lo menos, la recepción de reportes por delitos, infracciones, conductas cometidas por adolescentes tipificadas como delitos por las leyes, auxilio en la prestación de servicios médicos de urgencia y en la localización de personas, bienes y vehículos, recepción de quejas en contra de servidores públicos, reportes de emergencias, entre otros.

Que la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, coordinará la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica a través del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo en el Estado y para su operación, contará por lo menos con la participación de la Procuraduría, las dependencias y unidades administrativas de los Ayuntamientos encargados de la función de Seguridad Pública y los auxiliares de las Instituciones Policiales previstos en el artículo 8 fracciones II y IV de la Ley en cita, quienes deberán designar de manera permanente el personal necesario para poder operar en forma eficaz en el Centro de referencia que exista en cada municipio del Estado.

SEXTO.- Que con fecha 29 de enero de 2010, fue publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California, el Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California, en el que se establece la facultad de la Secretaría de Seguridad Pública de planear, organizar, programar, dirigir, controlar y evaluar las actividades que se realicen en los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo del Estado, en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública y las distintas instituciones de seguridad pública y emergencias en el Estado.

SÉPTIMO.- Que conforme a lo establecido en el Artículo 69 párrafo primero de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California, señala que el Servicio de Asistencia Telefónica funcionará de conformidad con el Reglamento respectivo que al efecto expida y publique el Ejecutivo del Estado, el cual por lo

menos, establecerá la estructura, atribuciones y procedimientos de los Centros de Control, Comando, Comunicación y Cómputo en el Estado, además de regular la participación en los mismos, de las instituciones de seguridad pública y demás instituciones participantes.

Por lo anteriormente expuesto y fundado he tenido a bien expedir el siguiente:

REGLAMENTO DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACIÓN Y CÓMPUTO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- El presente ordenamiento es reglamentario del Título Quinto, Primera Parte de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California, y tiene por objeto regular la organización y funcionamiento del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo del Estado de Baja California, como una unidad administrativa dependiente de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California.

Artículo 2.- El Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo del Estado de Baja California, tiene por objeto la operación de los procedimientos para la prestación de los servicios de asistencia telefónica, de denuncia anónima, de monitoreo y vídeo vigilancia, de la administración de la Red Estatal de Telecomunicaciones de Seguridad Pública y los demás establecidos en la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California y en otras disposiciones aplicables.

Artículo 3.- Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

I.- Centro C4: Al Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo del Estado de Baja California, dependiente de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California;

II.- Coordinador: Al Coordinador del Departamento del Centro C4;

III.- Despachador: Al Personal comisionado por las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares a que se refieren los artículos 7 y 8 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California en los Centros C4, para el conocimiento y

atención de las llamadas telefónicas de emergencia o incidentes que se efectúe al Servicio de Asistencia Telefónica;

IV.- Dirección: A la Dirección del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo, dependiente de la Subsecretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública, de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California;

V.- Director: Al titular de la Dirección;

VI.- Incidente: Al registro de una emergencia o reporte que se efectúe al Servicio de Asistencia Telefónica, a que se refiere el artículo 68 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California;

VII.- Instituciones de Seguridad Pública: Las referidas en la fracción XV del artículo 6 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California;

VIII.- Institución Participante: Al organismo público o privado que comisione personal e integre su central de mando, operaciones de comunicación y despacho en el Centro C4, o coadyuve por cualquier medio en la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica de manera remota;

IX.- Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares: A las que se refieren los artículos 7 y 8 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California que participan en la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica a través del Centro C4;

X.- Jefe de Despachadores: Al personal comisionado por las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares al Centro C4, que ejerza funciones de mando y supervisión sobre los despachadores comisionados de la Institución Policial o Auxiliar a la que pertenece, para el conocimiento y atención de los incidentes, en el centro de referencia;

XI.- Ley: A la Ley de Seguridad Pública del Estado de Baja California;

XII.- Operador de Monitoreo y Vídeo Vigilancia: Al responsable del monitoreo de las imágenes de las cámaras que proveen los sistemas de vídeo vigilancia, en el Centro C4;

XIII.- Operador Telefónico 066: Al responsable de recibir, atender, registrar y canalizar las llamadas efectuadas al Servicio de Asistencia Telefónica;

XIV.- Operador Telefónico 089: Al responsable de recibir, atender, registrar y canalizar las llamadas de denuncia anónima recibidas a través del Servicio de Denuncia Anónima a que se refiere la Ley;

XV.- Reglamento: Al Reglamento del Centro C4;

XVI.- Reglamento Interno: Al Reglamento Interno de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California;

XVII.- Secretaría: A la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California;

XVIII.- Secretario: Al titular de la Secretaría;

XIX.- Servicio de Asistencia Telefónica: Al que se refiere el artículo 68 de la Ley, para responder y orientar a la población en casos de emergencia, coordinar rápida y eficientemente a las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, para que presten los primeros auxilios, atención médica y demás servicios;

XX.- Servicio de Denuncia Anónima: Al que se refiere el Capítulo Segundo, Título Quinto, Primera Parte de la Ley;

XXI.- Sistema: Al sistema informático mediante el cual opera el Servicio de Asistencia Telefónica del Centro C4;

XXII.- Subdirectores: Al Subdirector de Operaciones, Subdirector de Tecnología, y Subdirector de Sistemas, dependientes de la Dirección;

XXIII.- Subsecretaría: A la Subsecretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública, dependiente de la Secretaría;

XXIV.- Subsecretario: Al titular de la Subsecretaría, y

XXV.- Supervisor: Indistintamente al supervisor del Servicio de Asistencia Telefónica, al Supervisor del Servicio de Denuncia Anónima y/o al Supervisor de Monitoreo y Video Vigilancia, adscritos al Centro C4.

Artículo 4.- El Centro C4 es el organismo público de coordinación interinstitucional, en el cual convergen personal, procedimientos y recursos tecnológicos, necesarios para favorecer la coordinación estratégica y operativa de las Instituciones de Seguridad Pública, Instituciones Policiales en el

Estado y Auxiliares y demás Instituciones Participantes responsables de proporcionar seguridad pública a la población del Estado de Baja California, atender sus emergencias y proporcionar los servicios a que se refiere la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 5.- El Centro C4 tendrá las funciones y atribuciones que le confiere la Ley, el presente Reglamento y las demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 6.- Los servidores públicos dependientes de la Secretaría, que laboren en cualquiera de las áreas de los Centros C4 en el Estado, se considerarán trabajadores de confianza y los efectos de su nombramiento se podrán dar por terminados en cualquier momento, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Los demás servidores públicos y personal de las distintas Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes; deberán acreditar las evaluaciones de control de confianza para poder ser comisionados y permanecer en los Centros C4 del Estado, en términos de las disposiciones aplicables.

CAPITULO II DE LA COMPETENCIA

Artículo 7.- La Dirección, tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Establecer y operar en el Estado el Servicio de Asistencia Telefónica, en los términos previsto en la Ley, en el presente Reglamento, y demás disposiciones que para tal efecto se emitan;

II.- Proporcionar el servicio de Denuncia Anónima en el Estado, en los términos previsto en la Ley, en el presente Reglamento, en los manuales y demás disposiciones que para tal efecto se emitan;

III.- Administrar la Red Estatal de Telecomunicaciones de Seguridad Pública, en los términos de la Ley y demás disposiciones aplicables;

IV.- Fungir como punto de enlace y conexión entre la Red Nacional de Telecomunicaciones, y las Instituciones de Seguridad Pública, las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares; así como, con otras instituciones públicas o privadas que se consideren necesarias para el intercambio de voz, datos e imágenes, de conformidad con la normatividad aplicable;

V.- Fungir como punto de enlace y conexión con los sistemas y redes institucionales del Estado, o aquellas de entes públicos o privados, en materia de seguridad pública;

VI.- Recopilar, investigar y analizar la información tecnológica en materia de telecomunicaciones, para diseñar y desarrollar modelos y prototipos para la mejor operación de la Red Estatal de Telecomunicaciones de Seguridad Pública;

VII.- Prestar el servicio de monitoreo y operación de los sistemas de vídeo vigilancia y de cámaras, así como de ubicación de unidades, en los términos del artículo 73 de la Ley;

VIII.- Coadyuvar con las autoridades de protección civil para prevención de desastres naturales o emergencias mayores, así como para el auxilio de la población civil en casos de desastres;

IX.- Evaluar y aplicar las herramientas tecnológicas que puedan ser utilizadas en materia de seguridad pública;

X.- Establecer la coordinación necesaria con la Dirección de Servicios de Seguridad Privada dependiente de la Secretaría, a efecto realizar la conexión de los sistemas de las centrales de monitoreo de los prestadores de servicios de seguridad privada en el Estado, al Centro C4 en los términos a que se refiere el Reglamento de Seguridad Privada para el Estado de Baja California, y

XI.- Las demás que establezcan la Ley, el Reglamento Interno, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO III DE LA ESTRUCTURA

Artículo 8.- El Centro C4 estará a cargo de un Director, que será designado y removido libremente por el Secretario a propuesta del Subsecretario, para el mejor desarrollo de sus atribuciones contará con las unidades administrativas a que se refiere el artículo 12 fracción I del Reglamento Interno, y demás personal que establece el presente Reglamento.

Artículo 9.- Los Titulares de las Subdirecciones, de los Departamentos y Coordinaciones, serán nombrados por el Secretario, a propuesta del Subsecretario, y tendrán las atribuciones y responsabilidades que determinen la

Ley, el Reglamento Interno, este Reglamento y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 10.- Las unidades administrativas referidas en el artículo 12 fracción I del Reglamento Interno, contarán con el personal necesario para cumplir con sus atribuciones, siempre y cuando la disponibilidad presupuestal lo permita.

Artículo 11.- El Director del Centro C4, será suplido en sus ausencias no mayores a quince días por el Subdirector que aquel señale. En caso de exceder de tal plazo, las ausencias serán cubiertas por la persona que designe el Secretario a propuesta del Subsecretario.

Los demás servidores públicos del Centro C4 dependientes de la Secretaría, cuando se ausenten, podrán ser suplidos por el servidor público que proponga su superior jerárquico con autorización del Director.

CAPÍTULO IV DE LAS FACULTADES

SECCIÓN PRIMERA DEL DIRECTOR

Artículo 12.- El Director del Centro C4, además de las facultades establecidas en los artículos 9 y 23 del Reglamento Interno, tendrá el ejercicio de las siguientes:

I.- Dirigir y coordinar el Servicio de Denuncia Anónima, a través del Centro Estatal de Denuncia Anónima en el Estado, en los términos de la Ley, del presente Reglamento y demás disposiciones aplicables;

II.- Establecer procedimientos operativos de manera conjunta con las distintas Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares a que se refiere la Ley, así como Instituciones Participantes, para garantizar la eficacia del Servicio de Denuncia Anónima;

III.- Coordinar, dirigir, planear y evaluar la utilización de sistemas de monitoreo y operación de los sistemas de vídeo vigilancia y de cámaras, así como de ubicación de unidades y cualquier otro sistema o infraestructura tecnológica de apoyo a las distintas Instituciones Policiales en el Estado, para que se opere desde los Centros C4;

IV.- Planear, coordinar y supervisar los esquemas de consulta y análisis de información en materia de seguridad pública y procuración de justicia que se lleven a cabo desde los Centros C4;

V.- Dirigir la realización de estudios, análisis, estadísticas e indicadores relacionados con seguridad pública, procuración de justicia y en específico sobre la operación del Servicio de Asistencia Telefónica; así como, del Servicio de Denuncia Anónima, en los términos del Capítulo Décimo, Título Cuarto, Primera Parte de la Ley;

VI.- Proponer al Subsecretario la designación, promoción o remoción de los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas a su cargo;

VII.- Administrar y resguardar con apoyo de las áreas correspondientes, las bases de datos, de audio y vídeo, así como información que se genere o se concentre en los Centros C4 del Estado, estableciendo los controles necesarios para su resguardo, acceso y utilización, en coordinación con la Dirección de Registros de Seguridad Pública de la Secretaría;

VIII.- Promover e implementar campañas de difusión y promoción del Servicio de Asistencia Telefónica y del Servicio de Denuncia Anónima, de conformidad con lo establecido por la Coordinación de Comunicación Social y Relaciones Públicas de la Secretaría;

IX.- Delegar en los Subdirectores, Jefes de Departamento o Coordinadores que designe, la facultad de certificar los registros y documentos existentes en el Centro C4, en los términos de la Ley, el Reglamento Interno y el presente Reglamento, y

X.- Las demás que le sean encomendadas por el Subsecretario, y aquellas que le confieran las leyes, el presente Reglamento, el Reglamento Interno y demás disposiciones aplicables.

SECCIÓN SEGUNDA DEL PERSONAL DE LA SECRETARÍA EN EL CENTRO C4

Artículo 13.- Las jefaturas de los departamentos a que se refiere el artículo 12 fracción I, inciso A) del Reglamento Interno estarán a cargo de un Coordinador quien será la máxima autoridad, responsable de dirigir y administrar la operación del Servicio de Asistencia Telefónica en el Centro C4 de su

adscripción, por lo que todo el personal que se encuentre asignado o comisionado al mismo, incluyendo al personal de las Subdirecciones de Tecnología, de Sistemas y personal administrativo, estarán bajo su mando y a su disposición en cualquier situación que esté relacionada con la operatividad del Centro C4 correspondiente.

Los Coordinadores de las jefaturas de departamento de los Centros C4, les corresponderá el ejercicio de las atribuciones señaladas en los artículos 9 y 25 del Reglamento Interno, así como las que se desprenden del presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Artículo 14.- En cada Centro C4 existirá por turno de servicio un Supervisor, quien dependerá jerárquicamente del Coordinador del Centro C4 correspondiente, tendrá atribuciones de inspección y supervisión de las funciones y actividades de los Operadores Telefónicos 066, Operadores de Monitoreo y Vídeo Vigilancia y Despachadores, de estos últimos, en coordinación con el Jefe de Despachadores.

Artículo 15.- Al Supervisor, le corresponderá el ejercicio de las siguientes facultades:

I.- Vigilar, supervisar y verificar el cumplimiento de las actividades de los Operadores Telefónicos 066, Operadores de Monitoreo y Vídeo Vigilancia y demás personal a su cargo;

II.- Mantener coordinación con el Jefe de Despachadores, a fin de vigilar y supervisar las actividades de los Despachadores en el Centro C4, así como la remisión oportuna del Incidente, a quien corresponda para su debida atención;

III.- Cumplir y vigilar que se cumplan los procedimientos, lineamientos, circulares y demás disposiciones establecidos para el funcionamiento, disciplina y operación del Centro C4, así como para la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica;

IV.- Informar inmediatamente a sus superiores jerárquicos, de cualquier Incidente que se considere relevante, conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto;

V.- Evaluar el desempeño de los Operadores Telefónicos 066, Operadores de Monitoreo y Vídeo Vigilancia y Despachadores, en el cumplimiento de sus funciones;

- VI.- Proponer al superior inmediato, las medidas preventivas y correctivas necesarias para mejorar la atención y despacho de Incidentes, así como la implementación de programas de capacitación a los Operadores Telefónicos 066, Operadores de Monitoreo y Vídeo Vigilancia y Despachadores, a fin de mejorar la prestación de los servicios que tiene encomendado;
- VII.- Verificar que todos los Incidentes sean debidamente canalizados y atendidos conforme a los procedimientos previamente establecidos;
- VIII.- Apoyar a los Operadores Telefónicos 066, Operadores de Monitoreo y Vídeo Vigilancia o Despachadores, en eventos o Incidentes relevantes que requieran de su intervención, o de la coordinación entre las diferentes Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes;
- IX.- Informar a sus superiores jerárquicos, de cualquier situación anómala que se relacione con la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica y en general con la operatividad del Centro C4;
- X.- Establecer la coordinación oportuna y necesaria con el personal de la Subdirección de Tecnología y la Subdirección de Sistemas, en caso de presentarse una eventualidad técnica que ponga en riesgo la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica, la utilización de los sistemas de información, así como de monitoreo y vídeo vigilancia.
- XI.- Mantener la coordinación oportuna con los responsables o quien se designe de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, así como con las Instituciones Participantes, cuando la atención del Incidente así lo amerite.
- XII.- Proponer las acciones preventivas y correctivas procedentes y las medidas disciplinarias correspondientes en el Centro C4;
- XIII.- Suplir la ausencia del Coordinador del Centro C4, debiendo tomar todas las providencias necesarias a efecto de que su operatividad y funcionamiento se realice adecuadamente;
- XIV.- Elaborar el parte de novedades al concluir su turno, remitiéndolo al Coordinador del Centro C-4, así como al Supervisor que lo releve, y
- XV.- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo, o las que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos, así como las determinadas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Artículo 16.- Al Operador Telefónico 066, le corresponde el ejercicio de las siguientes facultades:

I.- Recibir, atender y canalizar conforme a los procedimientos previamente establecidos en el Centro C4, las llamadas telefónicas generadas a través del Servicio de Asistencia Telefónica;

II.- Recabar y registrar la información en el Sistema, y clasificarla de acuerdo a los procedimientos previamente determinados;

III.- Observar y aplicar los procedimientos e instrucciones de sus superiores jerárquicos, en la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica;

IV.- Georeferenciar el Incidente de acuerdo a los procedimientos establecidos;

V.- Proporcionar el apoyo necesario, al demás personal que labore en el Centro C4, relacionado con la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica;

VI.- Informar de manera inmediata al Supervisor, de aquellas llamadas telefónicas recibidas a través del Servicio de Asistencia Telefónica que se consideren relevantes, para los efectos a que haya lugar;

VII.- Informar al Supervisor, sobre cualquier falla o anomalía en el Sistema, equipo de cómputo, telefonía o cualquier otro que se utilice en la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica, y

VIII.- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo, o las que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos, así como las determinadas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Artículo 17.- Al Operador de Monitoreo y Vídeo Vigilancia, le corresponderá el ejercicio de las siguientes facultades:

I.- Monitorear las imágenes visuales proyectadas por el sistema de vídeo vigilancia, así como operar el movimiento de las cámaras de conformidad con los procedimientos establecidos para ello;

II.- Hacer uso de las imágenes del sistema de vídeo vigilancia en apego a los manuales de procedimientos respectivos y a las órdenes de sus superiores jerárquicos, en los términos del presente Reglamento;

III.- Informar al Supervisor del Centro C4, cuando de las imágenes captadas por el sistema de vídeo vigilancia, presupongan la comisión de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos o infracciones administrativas u hechos relacionados con emergencias y/o desastres en materia de protección civil, a fin de que se genere el Incidente respectivo en el Sistema, y

IV.- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo, o las que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos, así como las determinadas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Artículo 18.- El Supervisor del Servicio de Denuncia Anónima, dependerá jerárquicamente del titular de la Coordinación referida en el artículo 12 fracción I, inciso D) del Reglamento Interno, y tendrá el ejercicio de las facultades siguientes:

I.- Vigilar, inspeccionar, supervisar y organizar el desarrollo de las funciones de los Operadores Telefónicos 089 y demás personal a su cargo;

II.- Supervisar la recepción, revisión, análisis y canalización a las autoridades correspondientes, de las denuncias ciudadanas recibidas a través del Servicio de Denuncia Anónima, llevando un estricto control de la correspondencia y notificación de denuncias;

III.- Supervisar el seguimiento y atención que las autoridades correspondientes otorguen a las denuncias ciudadanas que les fueron canalizadas por el Servicio de Denuncia Anónima; estableciendo para ello la coordinación necesaria para su respectiva revisión y procedencia;

IV.- Supervisar e informar de manera inmediata a su superior jerárquico, sobre los problemas que se presenten o pudieran presentarse, relacionados con el funcionamiento del Servicio de Denuncia Anónima;

V.- Elaborar el parte de novedades al concluir su turno, remitiéndolo a su superior jerárquico, así como al Supervisor que lo releve, así como los informes que le sean requeridos;

VI.- Evaluar el desempeño de los Operadores Telefónicos 089;

VII.- Informar a su superior jerárquico de manera mensual o cuando sea requerido para ello de las actividades que realiza;

VIII.- Informar inmediatamente a su superior jerárquico, de cualquier Incidente que se considere relevante, conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto;

IX.- Establecer la coordinación oportuna y necesaria con el Supervisor del Servicio de Asistencia Telefónica, para la atención y seguimiento de los Incidentes recibidos a través del Servicio de Denuncia Anónima;

X.- Establecer la coordinación oportuna y necesaria con el personal de la Subdirección de Tecnología y la Subdirección de Sistemas, en caso de presentarse una eventualidad técnica que ponga en riesgo la prestación del Servicio de Denuncia Anónima;

XI.- Mantener la coordinación oportuna con los responsables o quien se designe de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, así como con las Instituciones Participantes, cuando la atención de la denuncia así lo amerite;

XII.- Recibir, revisar, analizar, registrar y dar seguimiento, ante las autoridades correspondientes, de las denuncias ciudadanas recibidas a través del Servicio de Denuncia Anónima, a través de cualquier medio distinto a línea telefónica 089 a que se refiere la Ley, y

XIII.- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo, o las que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos, así como las determinadas en el presente Reglamento y demás disposiciones legales aplicables.

Artículo 19.- Al Operador Telefónico 089, le corresponderá el ejercicio de las facultades siguientes:

I.- Recibir y registrar la información de las denuncias recibidas telefónicamente a través del Servicio de Denuncia Anónima, en el sistema informático implementado para ello y clasificarlas de acuerdo a los procedimientos previamente determinados;

II.- Recibir, registrar y canalizar los Incidentes que realice la ciudadanía a través del Servicio de Denuncia Anónima, de conformidad con la normatividad aplicable;

III.- Recibir y canalizar de forma inmediata al Servicio de Asistencia Telefónica, las llamadas de emergencia que sean recibidas a través del Servicio de Denuncia Anónima;

- IV.- Georeferenciar la denuncia de acuerdo a los procedimientos establecidos;
- V.- Ofrecer asesoría y orientación a los usuarios del Servicio de Denuncia Anónima, sobre cómo proceder y ante que autoridad dirigirse, en caso de que así se requiera;
- VI.- Observar y aplicar los procedimientos e instrucciones de sus superiores jerárquicos, en la prestación del Servicio de Denuncia Anónima;
- VII.- Proporcionar una atención de calidad a los usuarios del Servicio de Denuncia Anónima, con la calidez, rapidez, discreción y precisión necesarias;
- VIII.- Informar y turnar de manera inmediata al Supervisor o en ausencia de éste, al titular del Centro Estatal de Denuncia Anónima, las llamadas telefónicas recibidas a través del Servicio de Denuncia Anónima, que se consideren relevantes;
- IX.- Reportar al Supervisor o en ausencia de éste, al titular del Centro Estatal de Denuncia Anónima, sobre cualquier falla o anomalía en el sistema informático, equipo de cómputo, telefonía, o cualquier otro, bajo el cual opera el Servicio de Denuncia Anónima, y
- X.- Desempeñar las demás funciones inherentes a su cargo, o las que le sean encomendadas por sus superiores, así como las determinadas en el presente Reglamento y demás disposiciones legales aplicables.

SECCIÓN TERCERA DE LOS REQUISITOS DE INGRESO DE SUPERVISORES Y OPERADORES

Artículo 20.- Para ser Supervisor, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- I.- Ser ciudadano mexicano por nacimiento, en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles;
- II.- Tener cuando menos 25 años cumplidos el día de la designación y máxima de 45 años;
- III.- Haber concluido los estudios de enseñanza media-superior ó equivalente;

IV.- Contar con residencia mínima en el Estado, durante los cinco años anteriores al día de la designación;

V.- Ser de notoria buena conducta o no haber sido condenado por sentencia irrevocable como responsable de un delito doloso, o estar sujeto a proceso penal;

VI.- Someterse y acreditar los procesos de evaluación y control de confianza en los términos de las disposiciones aplicables;

VII.- Acreditar por lo menos el 80% en conversación del idioma inglés;

VIII.- Haberse desempeñado como Operador Telefónico 066 y contar con una experiencia de dos años en dicho cargo, y

IX.- Cursar y aprobar los programas de formación, capacitación, actualización, profesionalización y demás que establezca la Academia de Seguridad Pública del Estado de Baja California, en coordinación con la Dirección para aspirar al cargo de Supervisor.

Artículo 21.- Para ser Operador Telefónico 066, Operador Telefónico 089 y Operadores de Monitoreo y Vídeo Vigilancia se deberá cumplir con los requisitos previstos en las fracciones I, a la VII del numeral que antecede, a excepción del señalado en la fracción II, que será, el de tener cuando menos 21 años cumplidos el día de la designación y máxima de 40 años; así como cursar y aprobar el programa de formación que establezca la Academia de Seguridad Pública del Estado de Baja California, en coordinación con la Dirección.

SECCIÓN CUARTA DEL PERSONAL DE LAS INSTITUCIONES POLICIALES EN EL ESTADO Y AUXILIARES, E INSTITUCIONES PARTICIPANTES EN EL CENTRO C4

Artículo 22.- Las facultades de los Jefes de Despachadores y Despachadores de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes en el Centro C4, se sujetarán a lo establecido en la Ley, el presente Reglamento y demás normatividad aplicable, exclusivamente en lo que se refiere a la operación del Servicio de Asistencia Telefónica del Centro C4, sin perjuicio de lo dispuesto por la normatividad que los rige.

Los Jefes de Despachadores y los Despachadores, dependerán jerárquicamente de las Institución Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes que los comisione; pero operativamente acatarán los lineamientos que la Secretaría establezca para la operación y prestación del Servicio de Asistencia Telefónica a través del Centro C4, en términos de lo dispuesto en la Ley, el presente Reglamento y demás normatividad aplicable.

Artículo 23.- El personal comisionado por las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes al Centro C4, invariablemente previo a su comisión, deberán presentar y aprobar los exámenes de evaluación y control de confianza que para tal efecto establezca el Centro de Evaluación y Control de Confianza del Estado de Baja California, en cumplimiento a lo establecido en la Ley, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Artículo 24.- Son facultades de los Despachadores en la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica, las siguientes:

I.- Atender, despachar y dar seguimiento al reporte de los Incidentes, conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el Centro C4 por la Secretaría, debiendo registrar en el Sistema toda la información que se genere por la atención de los mismos;

II.- Participar, coordinarse y coadyuvar con Despachadores de otras Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes, en la atención de Incidentes cuya competencia sea de dos o más autoridades;

III.- Cumplir los procedimientos, lineamientos, protocolos, manuales y demás disposiciones del Centro C4 al cual se encuentre adscrito, así como acatar las indicaciones que en el ámbito de su competencia le hagan el Coordinador y el Supervisor, y

IV.- Las que les confieran las leyes, los reglamentos y demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO V DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO C4

SECCIÓN PRIMERA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

Artículo 25.- La prestación del Servicio de Asistencia Telefónica, será en los términos referidos en la Ley, el Reglamento Interno, el presente Reglamento y las demás disposiciones aplicables.

Artículo 26.- La Dirección establecerá los procedimientos, lineamientos, protocolos, manuales y demás disposiciones que considere necesarias, para el óptimo funcionamiento del Servicio de Asistencia Telefónica, priorizando en todo momento la coordinación con las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes en la prestación de dicho servicio, de conformidad con la normatividad de la materia.

Artículo 27.- El Director, Subdirectores y Coordinadores de los Centros C4, podrán convocar a reuniones periódicas a los Jefes de Despachadores, Despachadores y personal comisionado por las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes en el Centro C4, con el objeto de mejorar la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica.

Artículo 28.- El Servicio de Asistencia Telefónica, se proporcionará de manera ininterrumpida. La Secretaría contará dentro del Centro C4, con el personal necesario para recibir y atender las llamadas de la población recibidas a través el Servicio de Asistencia Telefónica, así como el personal de soporte técnico y de sistemas.

Artículo 29.- El personal de las Subdirecciones de Tecnología y de Sistemas que laboran en los Centros C4, auxiliarán a los Coordinadores y Supervisores a efecto de llevar a cabo tareas de apoyo y soporte técnico, relacionadas con las actividades del Centro C4, debiendo informar en todo momento al Subdirector que corresponda.

Artículo 30.- Además de las Instituciones Participantes señaladas en el presente Reglamento, podrán integrarse al Centro C4, las demás instituciones que por necesidades de la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica se requiera, estableciéndose para tal efecto los convenios de colaboración respectivos.

Artículo 31.- Las Instituciones de Seguridad Pública, las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes, promoverán ante la población la adecuada y responsable utilización del Servicio de Asistencia Telefónica.

Artículo 32.- En cada Centro C4 existirá un área denominada sala operativa, en la cual desarrollarán su labor el Coordinador, el Supervisor, los Operadores Telefónicos 066, operadores de monitoreo de video vigilancia, Jefe de Despachadores y los Despachadores, a fin de que en todo momento se coordinen e interactúen para la atención de los Incidentes.

Artículo 33.- Al recibirse una llamada telefónica a través del Servicio de Asistencia Telefónica en el Centro C4, el Operador Telefónico 066 deberá atender a quien la realiza de manera cordial y profesional, procesando con prontitud y eficacia la información necesaria para canalizar el Incidente a las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes que corresponda, auxiliando a estos en el desarrollo de sus funciones.

Artículo 34.- En la atención de Incidentes, el personal de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes en el Centro C4, están obligadas a efectuar rápida y eficientemente el despacho de unidades, personal y recursos que sean necesarios para proporcionar la atención requerida en el lugar de los hechos, desde el momento en que se tenga conocimiento del mismo.

Artículo 35.- El personal de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes, que hayan sido despachados a la atención de un Incidente, deberán reportar al Centro C4 a través del sistema de radiocomunicación o en su defecto, por cualquier mecanismo de contingencia, por lo menos, lo siguiente:

- I.- El momento en que es enterado del Incidente;
- II.- El momento de arribo al lugar de los hechos;
- III.- Cualquier información relevante durante la atención del Incidente;
- IV.- El momento en que concluya su intervención, y
- V.- Un informe que sintetice el resultado de la atención del Incidente.

Artículo 36.- La Dirección rendirá Informe periódico a las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes de los tiempos de respuesta de los Incidentes que hayan sido atendidos en el Servicio de Asistencia Telefónica, con el objeto de que se cumplan los protocolos y mejorar la eficacia de referido servicio, cuyos resultados los deberá hacer del conocimiento del Comité Evaluador del Servicio de Asistencia Telefónica, así como en el sitio oficial de internet de la Secretaría.

Artículo 37.- Los procedimientos para la recepción, canalización, atención y en general, para el seguimiento de un Incidente por parte del personal del Centro C4, de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes, se establecerán en los manuales respectivos y demás instrumentos administrativos que para tal efecto emita la Secretaría.

Artículo 38.- Para la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica, las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes contarán con sistemas de radiocomunicación funcionales.

Artículo 39.- Además de los Centro C4 establecidos en cada uno de los municipios de la Entidad, cuando las necesidades del servicio así lo requieran, se podrá prestar el Servicio de Asistencia Telefónica, así como cualquier otro de los servicios referidos en el presente Reglamento, en instalaciones móviles o provisionales designados para tal efecto, que contarán con el personal y equipamiento necesario para el óptimo funcionamiento del servicio, de acuerdo a lo establecido en la Ley, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

SECCIÓN SEGUNDA DEL MONITOREO Y VÍDEO VIGILANCIA

Artículo 40.- La Secretaría a través del Centro C4, proporcionará el servicio de monitoreo y operación de los sistemas de vídeo vigilancia y de cámaras, así como de ubicación de unidades, a que se refiere la Ley en los municipios del Estado, el cual servirá de apoyo operativo y complementario en la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica y en general para la mejor prestación del servicio de seguridad pública, y se realizará, respecto de aquellas cámaras de vídeo vigilancia, que previamente determine la Secretaría dentro del municipio que corresponda, en función del dictamen de factibilidad técnica y operativa que emita la Dirección y la disponibilidad presupuestal, en los términos de la Ley, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Artículo 41.- La Dirección establecerá los procedimientos y lineamientos bajo los cuales las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, integraran los sistemas de cámaras, vídeo vigilancia o sistemas de ubicación geográfica de las unidades con que operen, en términos de lo establecido en la Ley.

Artículo 42.- Las imágenes obtenidas a través de sistema de vídeo vigilancia y de cámaras, serán almacenadas por un plazo de treinta días posteriores a la fecha de su vídeo grabación.

El almacenamiento, resguardo y mantenimiento de las imágenes, así como el buen funcionamiento del sistema de vídeo vigilancia, estará a cargo de la Subdirección de Tecnología, dependiente de la Dirección.

Artículo 43.- El servicio de monitoreo y la operación de los sistemas de vídeo vigilancia y de cámaras, se realizará a través de los Operadores de Monitoreo y Vídeo Vigilancia, así como con el apoyo del personal que las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e instituciones Participantes comisionen al Centro C4.

Artículo 44.- En los casos que se requiera interrumpir el servicio de grabación de imágenes del sistema de vídeo vigilancia y de cámaras, debido a configuraciones de equipo o mantenimientos preventivos, el Subdirector de Tecnología dependiente de la Dirección o quien éste designe, informará y se coordinará con anticipación al Coordinador del Centro C4 correspondiente, procurando que dicha afectación sea el menor tiempo posible.

Artículo 45.- En caso de presentarse una interrupción en la grabación de imágenes del sistema de vídeo vigilancia y cámaras u otro componente del propio sistema, debido a una falla en cualquiera de sus componentes, el Subdirector de Tecnología dependiente de la Dirección o quien éste designe, informará por escrito al Coordinador del Centro C4 que corresponda el problema presentado, la solución del mismo y el tiempo de afectación; en el caso de que el problema requiera de mayor tiempo para su solución de igual forma lo indicará por escrito.

Artículo 46.- El funcionamiento y operación del sistema de vídeo vigilancia y de cámaras y su grabación de imágenes, deberán regularse en el manual correspondiente, de acuerdo con lo establecido en la Ley, el presente Reglamento y las disposiciones aplicables.

Artículo 47.- La Secretaría podrá celebrar convenios con otras entidades o instituciones públicas o privadas, con el objeto de hacer posible la interconexión de las cámaras de vídeo vigilancia de tales entidades, al Centro C4.

SECCIÓN TERCERA DE LA RED ESTATAL DE TELECOMUNICACIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA

Artículo 48.- La Secretaría a través del Centro C4, administrará la Red Estatal de Telecomunicaciones de Seguridad Pública, para el intercambio de voz, datos, imágenes y radiocomunicación, a la cual deberán estar enlazadas las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, previstos en la Ley; así como otras instituciones públicas o privadas que se consideren necesarias para el mejoramiento del Servicio de Asistencia Telefónica y en general los servicios de seguridad pública en el Estado, de conformidad con la Ley, el Presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Artículo 49.- La Secretaría, en coordinación con el Sistema Nacional de Seguridad Pública establecerá los criterios para el uso en el Estado de las frecuencias de radiocomunicación asignadas por la Comisión Federal de Telecomunicaciones para ser utilizadas por las Instituciones Policiales en el Estado, así como los mecanismos relacionados con su crecimiento y desarrollo.

El Centro C4 estará intercomunicado a la Red Nacional de Telecomunicaciones del Sistema Nacional de Seguridad Pública, y mantendrá comunicación con los demás Centros C4 del país, siendo su responsabilidad de funcionar como un ente de comunicación entre las diversas Instituciones de Seguridad Pública, Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, tanto de la entidad como del resto del país.

Artículo 50.- En observancia a lo dispuesto en la presente sección, las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, usuarias de la Red Estatal de Radiocomunicación Digital en operación, por conducto de la persona autorizada para tales efectos, deberán solicitar a la Dirección, la programación del equipo de radiocomunicación, indicando el nombre del responsable de la custodia o resguardo del equipo o en su caso del usuario, de acuerdo a las necesidades del servicio.

De igual manera, las Instituciones Policiales en el Estado, deberán informar por escrito cualquier cambio del responsable de la custodia o resguardo del equipo o usuario según el caso, para poder proceder a la actualización de los datos.

Para lo dispuesto en el presente Artículo se observará el procedimiento del manual respectivo.

Artículo 51.- Las Instituciones de Seguridad Pública y las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares a que se refiere la Ley, que tengan acceso a la Red Estatal de Radiocomunicación Digital, deberán proporcionar en forma periódica a la Dirección, por lo menos la información siguiente:

- I.- Nombre del usuario y/o del responsable de la custodia o resguardo del equipo, cargo, nombre del jefe inmediato y lugar de adscripción;
- II.- Identificación de cada uno de los equipos de radio con que cuentan los usuarios o personal que mantiene el resguardo del equipo, según corresponda;
- III.- Tipo de radio;
- IV.- Número de inventario;
- V.- Dirección del radio (RFSI);
- VI.- Número de serie electrónica;
- VII.- Número de serie del fabricante, y
- VIII.- Datos de contacto del usuario y/o del responsable de la custodia o resguardo del equipo.

Artículo 52.- Los usuarios de la frecuencia previamente establecida, deberán ingresarse en la base de datos del Sistema Estatal de Información sobre Seguridad Pública, en términos de la Ley y demás disposiciones aplicables.

Periódicamente, la Subdirección de Tecnología dependiente de la Dirección revisará los resguardos de los equipos de radiocomunicación, así como la identificación y ubicación de los mismos. En caso de que el usuario de la frecuencia de la Red Estatal de Radiocomunicación Digital no se presente a la revisión periódica, de inmediato se dará de baja de la frecuencia, notificando a la Institución de Seguridad Pública o Institución Policial en el Estado a la que pertenezca.

Los usuarios de la frecuencia de la Red Estatal de Radiocomunicación Digital, podrán utilizar el botón de alerta de emergencia, en las situaciones y bajo las condiciones previstas en el manual respectivo.

Artículo 53.- Para los efectos de la presente sección, se elaborarán los manuales correspondientes para la operación, funcionamiento y asignación de claves de usuarios, el uso de frecuencias de radiocomunicación, la asignación y controles de seguridad de equipos de radiocomunicación y los demás requeridos para el buen desarrollo de la Red Estatal de Radiocomunicación Digital. Dichos manuales, serán propuestos por la Subdirección de Tecnología a la Dirección, en los términos del Reglamento Interno.

Artículo 54.- El almacenamiento, resguardo y mantenimiento de las grabaciones de las frecuencias policiales, así como el buen funcionamiento del sistema Red Estatal de Radiocomunicación Digital, estará a cargo de la Subdirección de Tecnología, dependiente de la Dirección.

SECCIÓN CUARTA DEL SERVICIO DE DENUNCIA ANÓNIMA

Artículo 55.- El Servicio de Denuncia Anónima, que proporciona el Centro C4 en los términos de la Ley, se otorgará a través del Centro Estatal de Denuncia Anónima dependiente de la Dirección, y tendrá por objeto la recepción de las denuncias anónimas efectuadas por la población, con relación a la comisión de hechos ilícitos o infracciones que afecten la seguridad pública en la entidad, en los términos de la Ley, el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

La Dirección a través del Centro Estatal de Denuncia Anónima, recibirá, registrará y canalizará a la autoridad competente, las denuncias anónimas recibidas a través del servicio referido en el presente Artículo, supervisando el seguimiento y atención de las mismas por ante la autoridad que corresponda.

Artículo 56.- El titular del Centro Estatal de Denuncia Anónima será el servidor público a que se refiere el artículo 12, fracción I, inciso D) del Reglamento Interno, y tendrá las facultades a que se hace mención el Artículo 35 de referido reglamento.

Artículo 57.- La prestación del Servicio de Denuncia Anónima, tendrá carácter permanente durante los 365 días del año, las veinticuatro horas del día.

Artículo 58.- El Centro Estatal de Denuncia Anónima contará con diversos mecanismos, puestos a disposición de la comunidad para que efectúe su denuncia anónima de delitos o infracciones, ya sea por vía telefónica al número 089 o cualquier otro número con que se cuente para la recepción de denuncias de la población; así mismo, pondrá a disposición de la comunidad el sitio oficial de internet de la Secretaría o cualquier otro medio que se determine.

Artículo 59.- Para la atención y seguimiento de las denuncias canalizadas a través del Servicio de Denuncia Anónima, el Centro Estatal de Denuncia Anónima, contará con la participación de las Instituciones de Seguridad Pública, las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, y demás instituciones públicas participantes.

Artículo 60.- En términos de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California, la información obtenida por la Secretaría, en la prestación del Servicio de Denuncia Anónima, como lo es el nombre del denunciante y la información proporcionada por este, será restringida y se clasificará como confidencial.

Artículo 61.- La Secretaría, promoverá ante la población la cultura de la denuncia y la adecuada y responsable utilización del Servicio de Denuncia Anónima.

Artículo 62.- La Secretaría, llevará a cabo todos los mecanismos de coordinación requeridos con aquellas autoridades federales o del extranjero, necesarios para la atención de las denuncias recibidas a través del Servicio de Denuncia Anónima, que sean de su competencia.

Artículo 63.- El procedimiento de recepción de llamadas en el Centro Estatal de Denuncia Anónima, así como demás procedimientos que se lleven a cabo para el buen funcionamiento del servicio de denuncia anónima se establecerán en los manuales respectivos que para tal efecto establezca la Secretaría.

CAPÍTULO VI DE LA CONDUCTA EN EL CENTRO C4

SECCIÓN PRIMERA DE LAS OBLIGACIONES

Artículo 64.- Además de las obligaciones previstas en la Ley, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California, Municipios e Instituciones Descentralizadas de Baja California y demás disposiciones legales aplicables, el personal dependiente de la Secretaría adscrito al Centro C4, el personal de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes comisionados en el Centro C4, tendrán las siguientes:

- I.- Desempeñar sus labores con la intensidad, cuidado y esmero apropiado, sujetándose a las órdenes de sus superiores jerárquicos;
- II.- Someterse y aprobar los procesos de evaluación y control de confianza, de conformidad con lo dispuesto por la Ley, el Reglamento de la materia, y demás disposiciones aplicables;
- III.- Cumplir con las disposiciones de orden jurídico, técnico y administrativo aplicables;
- IV.- Cumplir con los horarios, guardias y comisiones que se le asignen por necesidad del servicio y tener disponibilidad de horario;
- V.- Entregar los recursos, documentos e información que estén bajo su resguardo en el supuesto de baja, licencias o suspensión temporal;
- VI.- Actuar con probidad y honradez, durante el ejercicio de sus funciones;
- VII.- Conducirse con respeto y consideración hacia sus compañeros, superiores jerárquicos y demás personas con quien tenga trato por motivo de sus funciones;
- VIII.- Portar diariamente el gafete y uniforme oficial en el Centro C4;
- IX.- Registrar su asistencia al inicio del turno, debiendo de cumplir con el horario asignado;

X.- Permanecer todo el tiempo en el lugar asignado para desempeñar su servicio, teniendo la obligación de avisar al Coordinador o Supervisor en turno, de cualquier eventualidad que pudiera generar ameritar un cambio;

XI.- Efectuar el relevo de su lugar asignado para desarrollar su servicio, de acuerdo a los protocolos previamente establecidos por la Secretaría;

XII.- Observar las medidas de seguridad e higiene, y

XIII.- Las demás que señalen la Ley, el presente Reglamento y otras disposiciones aplicables.

SECCIÓN SEGUNDA DE LAS PROHIBICIONES

Artículo 65.- Además de las prohibiciones previstas en la Ley, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Baja California, la Ley del Servicio Civil de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado, Municipios e Instituciones Descentralizadas de Baja California y demás disposiciones legales aplicables, el personal dependiente de la Secretaría adscrito al Centro C4, el personal de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes comisionados en el Centro C4, tendrán las siguientes:

I.- Difundir indebidamente la información a la cual tenga o haya tenido acceso con motivo de su empleo, cargo o comisión;

II.- Incurrir en actos u omisiones que pongan en riesgo la seguridad del personal, los bienes o documentación del Centro C4, o así como la prestación de cualquiera de los servicios que se otorgan a través del mismo;

III.- Incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos contra sus superiores o inferiores jerárquicos, compañeros y demás personas;

IV.- Realizar actos de comercio, por sí o a través de un intermediario, durante su servicio en el interior o exterior del Centro C4;

V.- Realizar propaganda política o religiosa dentro de las instalaciones del Centro C4 o en el ejercicio de sus funciones;

-
- VI.- ingerir bebidas alcohólicas, en las instalaciones del Centro C4 o en el ejercicio de sus funciones, o presentarse a laborar bajo el influjo de las mismas;
- VII.- Usar estupefacientes o sustancias psicotrópicas en las instalaciones del Centro C4, o durante o fuera del ejercicio de sus funciones;
- VIII.- Desempeñar un empleo, cargo o comisión oficial o particular incompatible con los horarios de servicio y con la función que se desempeñe;
- IX.- Realizar actividades fuera del horario de servicio, contrarias a la buena imagen del Centro C4;
- X.- Abandonar las instalaciones del Centro C4 durante su horario de servicio, sin causa justificada o sin autorización de parte de su superior jerárquico;
- XI.- Suspender sus labores, durante su horario de servicio en el Centro C4, sin causa justificada;
- XII.- Efectuar, recibir o transferir llamadas de carácter personal a través del Servicio de Asistencia Telefónica;
- XIII.- Ingresar o utilizaren su área de servicio, objetos personales, teléfonos móviles, aparatos de radiocomunicación, o cualquier otro equipo electrónico o digital que pueda provocar una distracción, o que no sea necesario para la prestación del servicio;
- XIV.- Introducir cualquier tipo de alimentos o bebidas, a excepción de que sean consumidas en el horario y lugar designado para ello en el Centro C4;
- XV.- Aprovechar los servicios, recursos, instalaciones y equipos del Centro C4, en asuntos particulares o de terceros;
- XVI.- Hacer uso indebido del material de oficina, aseo o sanitario y demás herramientas de trabajo que se les proporcione en el Centro C4;
- XVII.- Acudir acompañado o recibir visitas durante su horario de servicio, de personas que no presten sus servicios en el CentroC4;
- XVIII.- Permanecer en un área de servicio no autorizada;
- XIX.- Ingresar a la sala operativa del Centro C4, sin autorización del Supervisor o del Coordinador;

- XX.- Portar armas en el interior del Centro C4, durante el horario de servicio;
- XXI.- Destruir, sustraer, alterar u ocultar intencionalmente cualquier documento o expediente relacionado con asuntos del CentroC4, así como retener documentos o información relacionada con su área;
- XXII.- Comprometer con su imprudencia, descuido o negligencia, la seguridad del CentroC4, o bien, la vida, la salud o la seguridad de los servidores públicos que ahí se encuentren;
- XXIII.- Causar daños o destruir intencionalmente edificios, instalaciones, obras, maquinarias, instrumentos, muebles, útiles de trabajo y demás objetos que estén al servicio del CentroC4;
- XXIV.- Fumar dentro de las instalaciones del Centro C4;
- XXV.- Permitir el acceso al exterior y al interior del Centro C4, a vendedores ambulantes;
- XXVI.- Utilizar aditamentos, accesorios personales o cualquier otro objeto que impidan o retarden la debida prestación del servicio, y
- XXVII.- Las demás que señalen la Ley, el presente Reglamento y otras disposiciones aplicables.

CAPÍTULO VII DEL CONTROL DE ACCESO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 66.- Derivado de la naturaleza de las funciones y la información que se genera, procesa y almacena en los Centros C4, la Dirección contará con los debidos controles de acceso a las instalaciones, debiéndose contar por lo menos, con el de acceso digital biométrico, el de personal de vigilancia y de cámaras de vídeo vigilancia.

Artículo 67.- La sala operativa, el cuarto de cómputo y equipo electrónico, y las demás áreas del Centro C4 que determine la Dirección, serán de acceso restringido, solo al personal que preste sus servicios en tales áreas y las personas autorizadas por la Dirección, podrán ingresar o permanecer en las mismas.

Artículo 68.- La consulta de la información que se genera y almacena en las bases de datos de los sistemas del Centro C4, se hará bajo los más estrictos principios de confidencialidad, de reserva y sigilo.

La consulta se realizará única y exclusivamente en ejercicio de las funciones oficiales de seguridad pública; el acceso a la información por parte de particulares está prohibido. El incumplimiento a estas disposiciones será sancionado en base a los términos que dispone la Ley, sin perjuicio de responsabilidad de otra naturaleza en que se pudiera incurrir.

Únicamente se proporcionará información que se genera y almacena en las bases de datos de los sistemas del Centro C4, al Ministerio Público, a la autoridad judicial y a las contralorías internas de las Instituciones Policiales en el Estado que funden y motiven su requerimiento, siempre y cuando la solicitud de la información se haga en ejercicio de funciones oficiales de seguridad pública, en los términos de la Ley.

El otorgamiento de la información a que se refiere el párrafo que antecede, estará a cargo del Director, el Subdirector de Operaciones y el Coordinador de cada Centro C4, los dos últimos previa autorización del Director.

La información que ponga en peligro la seguridad o atente contra las personas y su honra, será estrictamente resguardada y bajo ninguna circunstancia podrá ser hecha pública.

Artículo 69.- Las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes solo podrán consultar y obtener de manera impresa los datos que obren en el Sistema sobre Incidentes en los cuales hayan tenido participación y que su personal haya generado en las instalaciones del Centro C4, exclusivamente para efectos de ser entregados a la autoridad competente, previa solicitud por escrito al Coordinador del Centro C4 que corresponda, previo conocimiento y autorización del Director, quien podrá autorizar la referida solicitud si se encuentra apegada a lo dispuesto en este Artículo.

CAPÍTULO VIII DE LOS APLICATIVOS INFORMÁTICOS

Artículo 70.- La Dirección a través de la Subdirección de Sistemas, deberá automatizar en lo posible y necesario, los procesos de atención de los Incidentes reportados al Servicio de Asistencia Telefónica, así como de las demás áreas de

la Dirección que así lo requieran, mediante el uso de los sistemas y programas de tecnología necesarios.

Artículo 71.- En las actividades relacionadas con la operación del Sistema tales como: acceso, actualización, respaldo y recuperación de información, la Dirección a través de la Subdirección de Sistemas, llevará a cabo las medidas siguientes:

- I.- Contar con manuales de procedimientos para el manejo de datos e información que deberán observar obligatoriamente los responsables, encargados o usuarios del Sistema;
- II.- Llevar el control y registros del Sistema en bitácoras que contengan la operación cotidiana, respaldos, usuarios, incidentes y accesos, así como la transmisión de datos, de acuerdo con las políticas internas que establezca para ello;
- III.- Establecer procedimientos de control de acceso al Sistema que incluyan perfiles de usuarios o grupos de usuarios para su acceso;
- IV.- Contar con mecanismos de auditoría y bitácora de actividades de todos los usuarios de los sistemas desarrollados por el Centro C4;
- V.- Garantizar que los usuarios de los sistemas para el manejo de la información, solo tengan acceso a la información autorizada;
- VI.- Aplicar procedimientos que aseguren respaldo de bases de datos y realizar pruebas periódicas de restauración;
- VII.- Llevar control de inventarios y clasificación de los medios magnéticos de respaldo de los datos e información;
- VIII.- Resguardar la información de respaldo de los sistemas del Centro C4, en instalación física distinta al mismo;
- IX.- Garantizar que durante la transmisión de datos y el transporte de los soportes de almacenamiento, los datos no sean otorgados, difundidos, reproducidos, alterados o suprimidos sin autorización;
- X.- Aplicar procedimientos seguros para la destrucción de medios de almacenamiento y de respaldo obsoletos de datos e información;

XI.- Verificar en los casos en que la operación del Sistema sea externa al Centro C4, se respete la integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información, de acuerdo a la normatividad aplicable;

XII.- Diseñar planes de contingencia que garanticen la operación de los sistemas del Centro C4, en coordinación con las demás unidades administrativas del Centro C4 que correspondan;

XIII.- Verificar el cumplimiento de las medidas técnicas establecidas en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables, y

XIV.- Las demás que establezca la Dirección, y las disposiciones aplicables en la materia.

Artículo 72.- Las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes, deberán proporcionar a la Dirección, la información necesaria, para la debida operación de las aplicaciones informáticas del Sistema.

Artículo 73.- La Dirección por conducto de la unidad administrativa que corresponda, proporcionará capacitación y actualización sobre la utilización de las aplicaciones informáticas del Centro C4, a todo el personal de Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes.

Artículo 74.- Los mecanismos de contingencia establecidos por la Dirección, deben permitir que se proporcione el Servicio de Asistencia Telefónica, aún en caso de fallas de los equipos de cómputo, telefónicos o aplicaciones informáticas, por lo que será obligatorio, tanto para el personal del Centro C4 como para el personal de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes, el conocer, revisar y practicar los mecanismos de contingencia aludidos.

CAPÍTULO IX DE LA GRABACIÓN DE LLAMADAS

Artículo 75.- Con el fin de evaluar la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica, el Centro C4 realizará la grabación de las llamadas recibidas a través de dicho servicio mediante el sistema que se implemente para tal efecto, que servirá de apoyo a las diversas autoridades en materia de investigación, procuración de justicia y órganos de control interno.

Artículo 76.- El sistema de grabación de llamadas, deberá permitir a través de la digitalización y codificación de la voz, el almacenamiento de las llamadas en medios magnéticos, ópticos o la combinación de éstos.

Artículo 77.- El sistema adoptado para la grabación de llamadas, operará exclusivamente sobre las líneas telefónicas de los Operadores Telefónicos 066, los Supervisores del Centro C4, y los Despachadores de las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes.

Artículo 78.- El Centro C4 deberá mantener para consulta, las grabaciones de las llamadas recibidas al Servicio de Asistencia Telefónica, durante un plazo de treinta días posteriores a la fecha del registro del Incidente.

El almacenamiento, resguardo y mantenimiento de las grabaciones, estará a cargo de la Subdirección de Tecnología dependiente de la Dirección.

Artículo 79.- En los casos que se requiera interrumpir el servicio de grabación de llamadas, debido a configuraciones de equipo o mantenimientos preventivos, o cualquier evento técnico, el Subdirector de Tecnología o quien este designe, informará con la anticipación posible y se coordinará con el Coordinador del Centro C4 correspondiente, procurando que dicha afectación sea el menor tiempo posible.

Artículo 80.- En caso de presentarse una interrupción en el sistema de grabación de llamadas, debido a una falla en cualquiera de sus componentes, el Subdirector de Tecnología o quien el designe, informará por escrito al Coordinador del Centro C4 que corresponda, el problema presentado, la solución del mismo y el tiempo de afectación; en el caso de que el problema requiera de mayor tiempo para su solución, de igual forma lo indicará por escrito.

Artículo 81.- Los mecanismos, procesos y demás especificaciones, respecto al sistema de grabación de llamadas, deberán asentarse en el manual de procedimientos correspondiente, en observancia a lo establecido en el presente Reglamento y demás disposiciones aplicables.

CAPÍTULO X DEL USO INDEBIDO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

Artículo 82.- Las llamadas recibidas en el Centro C4 a través del Servicio de Asistencia Telefónica, que el Sistema identifique se realicen indebidamente, serán enviadas a un aplicativo de grabación de voz, en el cual se emitirá el mensaje determinado por la política de filtrado de llamadas, previamente establecida en el manual de procedimientos respectivo.

Artículo 83.- Para los efectos del presente Reglamento, se entiende como uso indebido del Servicio de Asistencia Telefónica, cuando la llamada generada de un número telefónico no tiene como fin lo comprendido en el párrafo segundo del Artículo 68 de la Ley.

Artículo 84.- La circunscripción de la comunicación al Servicio de Asistencia Telefónica a que se refiere el Artículo 82, será de manera temporal y en ningún caso podrá ser mayor de una hora a partir del momento en que se detecte el uso indebido.

Artículo 85.- A los usuarios del Servicio de Asistencia Telefónica que lo utilicen indebidamente, realizando llamadas que anuncien al Operador Telefónico 066 a sabiendas de la falsedad la existencia de explosivos, sustancias tóxicas, biológicas, incendiarias o de cualquier otro medio capaz de causar daños o destrucción en instalaciones públicas o privadas, que produzcan alarma, temor o terror a las personas que se encuentren en dichas instalaciones perturben la paz pública o suspendan un servicio, serán en su caso, sujetos de las sanciones penales y/o administrativas aplicables; para tales efectos, el Coordinador del Centro C4 que corresponda, dará vista inmediatamente a la autoridad correspondiente, acompañando la evidencia existente.

CAPÍTULO XI DE LA INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA

Artículo 86.- La Dirección conformará y resguardará un registro informático, que contendrá por lo menos, los incidentes que son capturados en el Sistema, las denuncias recibidas en el Servicio de Denuncia Anónima, así como cualquier otra información que determine la Dirección.

Artículo 87.- El registro informático del Servicio de Asistencia Telefónica deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

- I.- Fecha y hora en que se recibe el Incidente;
- II.- Número de folio del Incidente;
- III.- Número telefónico del que se origina la llamada, cuando sea posible;
- IV.- Nombre de quien realiza la llamada, o en su caso que se negó a proporcionarlo;
- V.- Clasificación del Incidente;
- VI.- Lugar donde se genera el incidente;
- VII.- Número y nombre de Operador Telefónico 066
- VIII.- Lugar de origen de la llamada, en su caso; e
- IX.- Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, o Instituciones Participantes notificadas para la atención del Incidente.

Artículo 88.- El registro informático del Servicio de Denuncia Anónima deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

- I.- Fecha y hora en que se recibe la denuncia;
- II.- Número de folio de la denuncia;
- III.- Clave de confirmación de la denuncia;
- IV.- Clasificación de la denuncia;
- V.- Lugar donde se genera la denuncia;
- VI.- Número del Operador Telefónico 089, e
- VII.- Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, o Instituciones Participantes notificadas para la atención y seguimiento de la denuncia.

Artículo 89.- La información capturada en el Sistema sobre un Incidente específico, será compartida entre todas las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes que tengan intervención en el mismo,

durante el proceso de captura y seguimiento del Incidente; pero una vez concluido, para su acceso se estará a lo dispuesto en el Capítulo VII de este Reglamento.

Artículo 90.- La Secretaría, por conducto de la Dirección promoverá ante las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes, así como de otras entidades gubernamentales y privadas relacionadas con la atención de emergencias, el aprovechamiento de datos estadísticos obtenidos a través del Servicio de Asistencia Telefónica. La Dirección estará facultada para proporcionar la información estadística a las Institución Policiales en el Estado y Auxiliares o Institución Participante.

CAPÍTULO XII DEL COMITÉ EVALUADOR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

Artículo 91.- En cada municipio del Estado, existirá un Comité Evaluador del Servicio de Asistencia Telefónica por cada Centro C4, integrado por representantes de los organismos de la sociedad civil, las Instituciones Policiales en el Estado y Auxiliares, e Instituciones Participantes que prestan sus servicios en los mismos, así como los órganos de control interno.

Los Comités Evaluadores, tendrán por objeto establecer los mecanismos de acercamiento con la comunidad y proporcionar a éstos la participación en la toma de decisiones para promoverla mejora continua de la prestación del Servicio de Asistencia Telefónica, a través de su evaluación.

La Secretaría establecerá la integración, operación y atribuciones del Comité Evaluador.

CAPÍTULO XIII DE LOS MANUALES

Artículo 92.- Los manuales del Centro C4, serán expedidos por el Secretario, de conformidad con las disposiciones aplicables, serán de carácter obligatorio para los servidores públicos que intervengan en los procedimientos que regulan.

El Centro C4 por lo menos contará con los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público.

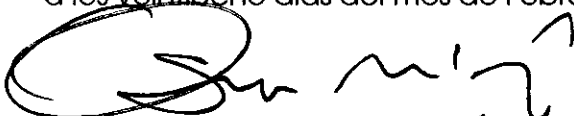
TRANSITORIOS

Artículo Primero.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado de Baja California.

Artículo Segundo.- El titular de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Baja California, deberá expedir los manuales administrativos necesarios del Centro de Control, Comando, Comunicación y Cómputo del Estado, a que se refiere el presente Reglamento.

Artículo Tercero.- En tanto no se expidan los manuales administrativos necesarios a que se refiere el Artículo Transitorio anterior, el Director estará facultado para resolver las cuestiones que conforme a dichos manuales se deban regular.

Dado en el Poder Ejecutivo del Estado, en la ciudad de Mexicali, Baja California, a los veintiocho días del mes de Febrero del dos mil once.



JOSE GUADALUPE OSUNA MILLÁN
GOBERNADOR DEL ESTADO



CUAUHTÉMOC CARDONA BENAVIDES
SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO



DANIEL DE LA ROSA ANAYA
SECRETARIO DE SEGURIDAD PÚBLICA