



Municipalidad Provincial
Arequipa

Resolución Gerencial N° 347-2024-MPA/GM

Arequipa, 30 de mayo del 2024

VISTO: Informe N° 000074-2024-MPA/GPP-SGR de fecha 16 de mayo del 2024 de la Sub Gerencia de Racionalización, Informe N° 021-2024-MPA/SGR.jcv de fecha 09 de mayo del 2024 de Especialista de Racionalización, Dictamen Legal N° 478-2024-MPA/GAJ de fecha 30 de abril del 2024 de la Gerencia de Asesoría Jurídica, Proveído N° 000267-2023 adjunta Informe Técnico Informe de Gestión de Video Vigilancia de fecha 16 de noviembre del 2023, Informe N° 210-2023-MPA/GPP-SGR de fecha 02 de noviembre del 2023 de la Sub Gerencia de Racionalización, Informe N° 1152-2023-MPA/GSEGC de fecha 10 de octubre del 2023 de la Gerencia de Seguridad Ciudadana; y demás actuados del expediente administrativo N° 440002076-2023, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Municipalidad Provincial de Arequipa, de acuerdo al artículo 194° de la Constitución Política del Estado concordante con el artículo I y II del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972, es una entidad de Derecho Público con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia;

Que, el artículo 27° de la Ley Orgánica de Municipalidades, dispone que la Administración está bajo la dirección y responsabilidad del Gerente Municipal, cuyas funciones específicas se encuentran debidamente establecidas en el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad;

Que, la Directiva, es una norma estrictamente técnica y procedimental para la implementación y operatividad para la aplicación de control previo en las actividades administrativas financieras. La Directiva se sustenta en normas jurídicas de orden técnico previsto en el artículo VIII del Título Preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, la Directiva lo que hace es establecer los criterios técnicos, metodológicos e instrumentales para el adecuado cumplimiento del ordenamiento jurídico técnico previsto, regulan las actividades y funcionamiento del sector público; así como a las normas técnicas referidas a los servicios y bienes públicos y a los sistemas administrativos del Estado que por su naturaleza son de observancia y cumplimiento obligatorio;

Que, la Directiva N° 001-2018-MPA/GPP/SGR denominada "Normas y Procedimientos para la formulación, trámite, aprobación y actualización de directivas de la Municipalidad Provincial de Arequipa" aprobada mediante Resolución Gerencial N° 154- 2018-MPA/GM establece que las Directivas "*son documentos normativos internos elaborados y expedidos por la Alta Dirección, los Órganos y Unidades Orgánicas de la Municipalidad Provincial de Arequipa, precisando políticas institucionales y determinando los procedimientos que deben realizarse en la ejecución de una determinada acción administrativa o técnica, concordante con los dispositivos legales vigentes*";

Que, en el numeral 5.4 de la Directiva N° 001-2018-MPA/GPP/SGR precisa también los requisitos para la aprobación de las Directivas, los cuales son: el "*Informe de la Unidad Orgánica solicitante, por el cual se propone la directiva, revisión y opinión favorable de la Sub Gerencia de Racionalización, que le asignará el número correlativo de Directiva, Informe de la Sub Gerencia de Racionalización con opinión favorable, visación de la Unidad Orgánica inmersa en la directiva, de la Sub Gerencia de Racionalización y de la Gerencia de Asesoría Jurídica*";

Que, de la revisión de documentos que conforman el expediente 110000268-2021, obra el proyecto de Directiva N° 002-2024-MPA/GPP/SGR "**SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**" que tiene por finalidad establecer los procedimientos que permiten efectuar el adecuado manejo de las cámaras de video vigilancia y de reconocimiento facial; así como regular el procesamiento y tratamiento de información captada a través de ella, en relación de la protección de datos personales con fines de seguridad, control laboral y otros, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 y su reglamento, la directiva consta de 08 (ocho) disposiciones reglamentarias y 06 (seis) anexos, debidamente visado por la Sub Gerencia de Racionalización y la Gerencia de Asesoría Legal.

Que, mediante Informe N° 210-2023-MPA/GPPR-SGR de fecha de 31 de octubre del 2023, del Sub Gerente de Racionalización, el cual concluye que el proyecto de la directiva





Municipalidad Provincial
Arequipa

Resolución Gerencial

N° 347-2024-MPA/GM

Arequipa, 30 de mayo del 2024

“Gestión del Sistema de Video Vigilancia de la Gerencia de Seguridad Ciudadana cuenta con el marco normativo vigente; asimismo, se alcanza el proyecto de directiva mejorado para la revisión y aportes a considerarse por la Gerencia de Seguridad Ciudadana, quien a través de Proveído N° 000267-2023-MPA/GSEGC de fecha 16 de noviembre del 2023 adjunta Informe Técnico sobre la Directiva de Gestión del Sistema de Video vigilancia de Seguridad Ciudadana señalando que la directiva tiene por objetivo establecer los mecanismos necesarios para regular el proceso de operación del sistema de la Central de Comunicaciones y Video vigilancia de la Gerencia de Seguridad Ciudadana relativo al uso de equipos de radio comunicación y de cámaras de video vigilancia de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1218 que regula el uso de las cámaras de video vigilancia.

Que, el proyecto presentado, por su naturaleza jurídica se encuentra dentro de la escala jerárquica del ordenamiento jurídico municipal previsto en los artículos 38 y 39 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, tiene el rango de Directiva, y el funcionario competente para expedirla es el Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Arequipa, para la validez de la propuesta de modificaciones, proviene del organismo técnico municipal competente, la Sub Gerencia de Racionalización, a su vez dicha Sub Gerencia ha seguido un conjunto de procedimientos previos, que ha posibilitado tener un documento integral y operativo;

Que, mediante Dictamen Legal N° 478-2024-MPA/GAJ de fecha 29 de abril del 2024, la Gerencia de Asesoría Jurídica realiza el análisis de la documentación aprueba el proyecto de la directiva y remite a Gerencia Municipal para su aprobación, dando de ese modo viabilidad para la aprobación de la Directiva N° 002-2024-MPA/GPP/SGR “**SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**”;

Que, estando a lo expuesto y en uso de las facultades conferidas en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, y de conformidad con la delegación de facultades mediante Resolución de Alcaldía N° 229-2020-MPA y sus modificatorias, esta gerencia;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR la Directiva N° 002-2024-MPA/GPP/SGR “**SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA**”, la misma que consta de 08 (ocho) disposiciones reglamentarias y 06 (seis) anexos, que forman parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: ENCARGAR a Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización, la implementación de la directiva aprobada en el artículo precedente conforme a sus atribuciones.

ARTÍCULO TERCERO: ENCARGAR a la Sub Gerencia de Informática y Estadística la publicación de la presente directiva en el Portal Web institucional de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

ARTÍCULO CUARTO: NOTIFICAR la presente Resolución Gerencial a las Instancias correspondientes.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y HÁGASE SABER.

PASV/kmu
Exp. SGR
CC. GSC
GAF
SGIE
Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

M. J. Pablo Adinas Valencia
GERENTE MUNICIPAL





DIRECTIVA N° 002-2024-MPA/GPP/SGR

“SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA”

Formulado por: SUB GERENCIA DE RACIONALIZACIÓN
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

I.- OBJETIVO.

Regular el proceso de operación del sistema de video vigilancia y su implementación, a fin de fortalecer las acciones de seguridad que conlleve a garantizar la seguridad integral de la central de comunicación y video vigilancia; así como establecer los estándares técnicos, lineamientos y otras disposiciones relativos al uso de las cámaras de video vigilancia, reconocimiento facial y la protección de datos personales con fines de seguridad.

II.- FINALIDAD.

Establecer los procedimientos que permitan efectuar el adecuado manejo de las cámaras de video vigilancia y de reconocimiento facial; así como regular el procesamiento y tratamiento de la información captada a través de ella, en relación de la protección de datos personales con fines de seguridad, control laboral y otros, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 y su reglamento.

III.- BASE LEGAL.

- Constitución Política del Perú.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y su reglamento.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento.
- Ley N° 30120, Ley de apoyo a la Seguridad Ciudadana con cámaras de videovigilancia públicas y privadas.
- Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- Decreto Legislativo N° 1218, regula el uso de las cámaras de videovigilancia.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ordenanza Municipal N° 1336-2024, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

IV.- ALCANCE.

Las disposiciones contenidas en la presente directiva, serán de cumplimiento obligatorio para los operadores de la central de videovigilancia, así como del personal de Serenazgo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

V.- DISPOSICIONES GENERALES.

5.1. Central de Comunicación y Videovigilancia.

El centro de comunicación y videovigilancia de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, en adelante “**Central de Comunicación y Videovigilancia**” es un centro encargado de observar, detectar y analizar las diversas modalidades delictivas, faltas, contravenciones y eventos no previstos, que afectan la convivencia pacífica y el desarrollo normal de las actividades en el cercado de Arequipa, a través del trabajo coordinado de su personal efectivo de Serenazgo coadyuvando en la mejora y el fortalecimiento de la seguridad.

5.2. Limitaciones:

La central de comunicación y las cámaras de videovigilancia no deben captar ni grabar imágenes o sonidos, al interior de baños, vestuarios; así como en los espacios protegidos por el derecho a la intimidad y determinados por la normatividad sobre la materia. No está permitido la difusión o entrega por cualquier medio de las imágenes y/o audios captados y grabados a persona no autorizada. Su trasgresión acarrea responsabilidad administrativa y/o penal.

5.3. Protección de datos personales:

La central de comunicación y videovigilancia como responsable debe cumplir con los principios rectores de la protección de datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y aplicar los criterios que establece su Reglamento.

Las imágenes y/o audios generados por la central de comunicación y videovigilancia de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, por estrictas razones de seguridad se encuentran bajo responsabilidad y control del personal de la central y está clasificada de carácter RESERVADO, en caso de comisión de actos contrarios a la Ley y a su reglamento se dará inicio del procedimiento sancionador, con identificación del responsable.

5.4. Estándares Técnicos mínimos de Cámaras de Videovigilancia:

El sistema de videovigilancia se realiza mediante cámaras, que cumplan los estándares técnico mínimos determinados, debiendo ser ubicadas en lugares estratégicos que aseguren un campo visual despejado de obstáculos u objetos y evitando la existencia de puntos ciegos, con protección de los aspectos climatológicos y anti vandálicos.

Todas las cámaras de videovigilancia están reguladas por el Decreto Legislativo N° 1218 y cumplen los siguientes estándares técnicos mínimos:

- Captura de imágenes en resolución Full HD (1920 por 1080 pixeles por pulgada) o superior que permita la identificación de rostros de personas de manera nítida.
- Capacidad de captar y grabar imágenes de video de manera continua a una sensibilidad de luz mínima de 0.001 Lux.
- Se instalaran cámaras de video de alta velocidad (Domo PTZ) con movimiento horizontal (P) de 360 grados, vertical (T) de 180 grados y de acercamiento o alejamiento de la imagen de un objeto (Z) en forma manual o automática.
- Grado de protección IP67 como mínimo para polvo y agua, y grado de protección JK 10 como mínimo para golpes.
- Inhabilitación de puertos por configuración de usuarios en cada estación de trabajo para alguna copia no autorizada de información.

5.5. Implementación de Cámaras de Videovigilancia:

El encargado de la central de cámaras y el de soporte técnico, serán responsables de la implementación y/o instalación del Sistema de Videovigilancia o sus componentes; así mismo serán responsables del mantenimiento preventivo y/o correctivo, además deberá velar por el cumplimiento de los protocolos de funcionamiento de los componentes del Sistema de Videovigilancia.

5.6. Plazo de conservación de la Información Grabada:

Las imágenes y/o audios grabados se almacenan por un plazo no menor de TREINTA (30) DIAS en la unidad de almacenamiento. Durante este plazo se debe asegurar la confidencialidad de la información, no permitiendo la difusión, copia o visualización de las imágenes por terceros no autorizados. Transcurrido el plazo establecido estas serán recicladas automáticamente.

Toda información grabada deberá tener un respaldo en la misma unidad de almacenamiento.

Para el caso de las grabaciones relevantes (conservación de imágenes) que contengan información sobre presuntas comisiones de delitos, faltas o exista una investigación sobre hechos grabados, estos deberán ser almacenados durante un período de 3 años en un servidor exclusivo para videos y/o audios.



5.7. Procedimiento para el procesamiento de la información:

- a) El procesamiento de la información se inicia con la grabación de imágenes o audios que contengan información que sirva para esclarecer situaciones de comisión de falta o delito.
- b) El operador de las cámaras de videovigilancia a su cargo, está obligado a comunicar inmediatamente a su jefe inmediato superior, cuando detecte indicios de la comisión de un delito o falta.
- c) Ante la situación de emergencia (siniestro, manifestación, incendios, accidentes de tránsito u otros similares) que afecten la seguridad ciudadana, el responsable de la central de comunicación y videovigilancia comunicara de manera inmediata a su jefe inmediato superior para las acciones pertinentes.

5.8. Personal operador del Sistema de Videovigilancia:

Los serenos que operan en la central de comunicaciones y videovigilancia de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, recibirán capacitación que les permita desarrollar las siguientes actividades:

- a) Conocer el funcionamiento correcto de la central de comunicación y videovigilancia.
- b) Conocer las formas de operación de las cámaras, visualización, movimiento de cámaras, búsqueda y grabación de imágenes.
- c) Manejo y operación del aplicativo informático software de gestión de video u otras herramientas tecnológicas.
- d) Conocer los procedimientos de actuación y comunicación con la Policía Nacional del Perú y demás organismos de respuesta según cada caso detectado.
- e) No está permitido al personal que opera los equipos del sistema de video vigilancia realizar copia de las imágenes o audio grabadas, así como facilitar, difundir o entregar copia de las mismas a personas no autorizadas.

5.9. Captación y Grabación:

- a) La captación de las imágenes y/o audios se efectúan y utilizan para contribuir con la prevención e investigación de actos considerados como faltas y/o hechos delictivos y para el uso exclusivo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPA.
- b) La grabación de imágenes y/o audios que son almacenados en el equipo (servidor) instalado para tal fin no deben sufrir ningún tipo de alteración.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.**6.1. Asignación de claves:**

- 6.1.1. Se establecerán protocolos de seguridad para la utilización del Sistema de Videovigilancia y para la asignación de claves de acceso o password, según los siguientes criterios:

Área de Seguridad Tecnológica.

- Coordinador de la Central de Comunicación y Videovigilancia.
- Operadores de la Central de Comunicación y Videovigilancia.

- 6.1.2. Las claves de acceso al Sistema de Videovigilancia de la Central de Comunicación y Videovigilancia de la Seguridad Ciudadana de la MPA, serán designados por el Área de Seguridad Tecnológica.

- 6.1.3. El Área de Seguridad Tecnológica, coordinara con el encargado de Soporte Técnico para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo del cableado estructurado del sistema de videovigilancia, de esta manera asegurar la conectividad de la red, debiendo el área usuaria correr con los gastos que implique dicha acción.

6.2. Del Sistema de Videovigilancia:

6.2.1. La Gerencia de Seguridad Ciudadana, el Jefe de Operaciones, el Coordinador General, los Supervisores de Turno y los coordinadores de la Central de Comunicación y Videovigilancia tendrán la responsabilidad de supervisar el correcto uso del sistema de videovigilancia.

6.2.2. La sala de la Central de Comunicación y Videovigilancia, es una instalación segura y de acceso restringido; es solo para el personal autorizado por la Gerencia de Seguridad Ciudadana, el Jefe de Operaciones, Jefe de Serenazgo, los supervisores de turno, los coordinadores de la Central de Comunicación y Videovigilancia y encargado del Soporte Técnico.

6.3. Registro y Reportes en la sala de la Central de Comunicación y Videovigilancia.

6.3.1. Los operadores de la sala de comunicación y monitoreo de videovigilancia, registrarán en formatos establecidos los diferentes eventos relevantes visualizados en las cámaras instaladas en el cercado de Arequipa.

- a) Los operadores de la sala de comunicación y videovigilancia, que visualicen hechos o eventos de riesgo que atenten o afecten la seguridad ciudadana, alertará y/o comunicara a su jefe inmediato, a fin de que adopte las acciones que considere pertinente.
- b) Así mismo, a continuación comunicara por el medio más rápido a la Gerencia de Seguridad Ciudadana, los hechos o eventos, los mismos que quedarán registrados en el cuaderno de ocurrencias y reporte del servicio de videovigilancia.

6.3.2. Horario de Labores.

El horario de labores del personal de la sala de comunicación y videovigilancia será la siguiente:

- 8 horas de servicio durante 6 días y un día de descanso.

La facción de servicio será:

- 06:00 a 14:00 horas.
- 14:00 a 22:00 horas.
- 22:00 a 06:00 horas.

6.3.3. Relevo de Personal.

Los operadores deben realizar el relevo con el personal saliente, verificando lo siguiente:

- a) La operatividad de los equipos y/o componentes de radio y comunicación, así como el sistema de videovigilancia asignados a su cargo, de acuerdo al último relevo.
- b) La operatividad de los componentes de radio y comunicación, así como el sistema de videovigilancia y otros según corresponda. De verificarse la inoperatividad de cualquier sistema se dará conocimiento inmediato al área de Seguridad Tecnológica de la central o al supervisor de turno, a través de un medio de comunicación o en forma directa.
- c) Registrar en el cuaderno de relevo con fecha y hora los eventos de relevancia o hechos que requieran ser monitoreados u órdenes o consignas recibidas durante el servicio, a fin de que sean tomados en cuenta por el personal operador que releva.
- d) El responsable del grupo de servicio de la sala de comunicación y videovigilancia deberá tener actualizado el registro electrónico de los componentes de comunicación y del sistema de videovigilancia a su cargo, considerando lo siguiente:
 - Cantidad de cámaras existentes.
 - Cantidad de cámaras operativas e inoperativas.
 - Zona de ubicación y el número asignado a la cámara.
 - Marca, modelo, número de serie y cobertura de la cámara, equipos de grabación de video.
 - Monitores.
 - Formulación de rol de servicio.
 - Y otros que fueran asignados.

6.3.4. Reporte de Servicio.

- a) El responsable del grupo de servicio de la sala de comunicación y videovigilancia, al concluir su servicio establecido, elaborara el reporte de servicio, donde describirá el lugar, fecha y hora del servicio y detalles de hechos relevantes (inicio y final del evento), identificando el equipo grabador de video, monitor y/o cámara, suscribiendo el reporte de acuerdo al formato establecido.
- b) En el reporte se registrara los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo realizado por el encargado de soporte técnico del área de Seguridad Tecnológica.
- c) El responsable del grupo de servicio de la Central de Comunicación y Videovigilancia remitirá su reporte al coordinador encargado.
- d) Las imágenes relevantes deben ser comunicadas a través del formato establecido adjuntando la captura de pantalla.

6.4. Operador Telefónico.

El operador telefónico es el encargado de la recepción de incidentes por medio de las llamadas a la línea de emergencias de la central, el operador ubica el evento reportado, registra los datos de este y lo canaliza a los responsables para su atención. Siendo sus funciones las siguientes:

- Identificar o registrar manualmente el número que llama, datos de la persona que llama (en caso que se cuente con información en la base de datos se determine si pertenece a alguna lista blanca o negra).
- Registrar llamadas improcedentes, es decir, llamadas que no requieren un despacho.
- Ubicar en un mapa los eventos activos previamente referenciados.
- Guardar la ubicación del lugar desde el cual se está reportando un incidente, así como la ubicación real del evento.
- Describir, clasificar y asignar prioridad, normal, media o urgente a los incidentes.
- Canalizar simultáneamente los incidentes a múltiples instituciones de forma automática según los protocolos, o bien de forma manual según sea requerido.
- Rápido envío de información relevante, como lugar del incidente y motivo.
- Compartir información complementaria con las instituciones, después de enviado el incidente, para mantener al despachador informado con los datos que se vayan agregando por parte de los operadores.
- Captura de la descripción de vehículos, personas y/o armas involucradas, así como los datos de la persona que denuncia.
- Identificar y ligar llamadas duplicadas o recurrentes que se encuentren activas y cercanas al incidente original.
- Mantener la información sobre incidentes recibidos:
 1. Incidentes activos.
 2. Llamadas en espera.
 3. Registrar los incidentes atendidos.
- Complementar información a partir de llamadas recibidas sobre el mismo evento.
- Debe registrar el incidente y guardar la información sobre los movimientos realizados por los operadores del circuito cerrado de televisión (cctv) y despachadores, incluyendo fecha, hora, nombre, tipo y movimiento de recursos.

6.5. Operador de Cámaras de Videovigilancia.

- 6.5.1.** El operador que monitorea las imágenes de video, es responsable de registrar, seleccionar y grabar los eventos que puedan ser calificados como imágenes relevantes (de riesgo presente y/o futuro para la seguridad ciudadana), informando al jefe inmediato o supervisor según corresponda.
- 6.5.2.** El responsable de grupo de servicio, deberá dar cuenta en forma inmediata a la superioridad sobre las imágenes relevantes que representan riesgos para la seguridad ciudadana, formalizando dicha información mediante el reporte de servicio de monitoreo y por medios de comunicación.
- 6.5.3.** La revisión de las imágenes relevantes serán procesadas y evaluadas diariamente por el personal de la sala de comunicación y videovigilancia según

corresponda, para determinar la magnitud y responsabilidad de las acciones observadas y tomar las medidas preventivas y correctivas del caso.

- 6.5.4. Las imágenes de video se almacenaran en el equipo para el respaldo de grabación por el tiempo que permita su capacidad de almacenamiento, que no será menor de treinta (30) días.

6.6. Niveles de acceso a los Sistemas de Comunicación y Videovigilancia.

- 6.6.1. Los operadores de la sala de comunicación y videovigilancia, tienen acceso para visualizar, monitorear y realizar grabaciones de imágenes de eventos relevantes en el servidor destinado para tal fin.
- 6.6.2. El Gerente de Seguridad Ciudadana, Jefe de Operaciones, Jefe de Serenazgo, Coordinador de la Central, Supervisores de Turno y el encargado del soporte técnico tienen acceso para visualizar y monitorear las imágenes del sistema, asimismo puede solicitar al personal operador la extracción de imágenes de acuerdo a los protocolos establecidos para este fin en la presente directiva.
- 6.6.3. El coordinador de la Central de Comunicación y Videovigilancia de Seguridad Ciudadana, tiene acceso para visualizar las imágenes almacenadas y de aquellas que quieran ser visualizadas, en el momento que se presente algún evento a fin de dar cuenta a la superioridad.
- 6.6.4. El área de Seguridad Tecnológica tendrá el acceso respectivo para realizar el mantenimiento respectivo.

6.7. Protocolos de Seguridad para la extracción de copias de audios e imágenes del Sistema de Videovigilancia.

- 6.7.1. La extracción de copias de audios e imágenes del Sistema de Videovigilancia se efectúa en atención a requerimiento expreso de los miembros de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional del Perú u Órganos de Investigación de la Policía Nacional del Perú o Secretaria Técnica Disciplinaria de la Municipalidad Provincial de Arequipa, en ejercicio de su función.
- 6.7.2. La extracción de audios o imágenes de la Central de Comunicación y Videovigilancia requiere autorización expresa de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- 6.7.3. La extracción de la copia de audios o imágenes, será responsabilidad del operador y coordinador de la Central de Comunicación y Videovigilancia, y se realizara en disco externo, USB, discos de diferentes formatos o cualquier medio magnético.
- 6.7.4. La copia obtenida del archivo deberá ser rotulada para ser identificada y numerada, de acuerdo al formato establecido.
- 6.7.5. Culminada la extracción de la copia de audios o imágenes se procede a lacrar el dispositivo magnético que contiene dichos audios o imágenes, para la respectiva cadena de custodia.
- 6.7.6. Concluido el lacrado se entrega el dispositivo que contiene los audios o imágenes, suscribiendo el acta respectiva.
- 6.7.7. Solo se podrá sacar copia adicional, a solicitud del órgano competente, siguiendo el mismo procedimiento de la primera extracción.
- 6.7.8. Se dejara constancia de todas las acciones realizadas en el reporte del operador de la Central de Comunicación y Videovigilancia.

6.8. Protocolos de Seguridad para guardar audios o imágenes de eventos relevantes.

- 6.8.1. El operador del monitoreo de la Central de Comunicación y Videovigilancia archivara los audios o imágenes relevantes en el equipo asignado para tal fin, quedando registrado en el cuaderno de ocurrencias.
- 6.8.2. Los archivos de las "imágenes relevantes" se almacenaran por un tiempo que permita la ley vigente sobre la materia, concluido dicho plazo, los audios o imágenes serán dados de baja con el Acta respectiva, con la intervención de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, los dispositivos externos que se hayan usado como respaldo podrán ser reutilizados de acuerdo a la operatividad del mismo.

6.9. Del Almacenamiento de las Imágenes.

- 6.9.1. Las "imágenes relevantes" que implican trasgresión de normas, delito o riesgo de seguridad ciudadana, deben ser grabadas en el servidor de grabación correspondiente para obtener una copia de respaldo en un disco duro externo o cualquier otro medio de grabación magnético.
- 6.9.2. Los archivos de las "imágenes relevantes" deben ser identificados de la siguiente manera:
- Nombre de la autoridad solicitante, numeración correlativa, fecha, hora de inicio y fin de la grabación.
 - Ejemplo: Ministerio Público 001, Arequipa 01OCT2023-08:15-22:00

6.10. Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Central de Comunicación y Videovigilancia.

- 6.10.1. El mantenimiento preventivo y correctivo de la Central de Comunicación y Videovigilancia estarán a cargo del área de Seguridad Tecnológica y Soporte Técnico de la Gerencia de Seguridad Ciudadana. Así mismo, se podrá solicitar apoyo de la Sub Gerencia de Informática y Estadística de la MPA.
- 6.10.2. El coordinador deberá garantizar la continua operatividad de los medios de comunicación y cámaras de videovigilancia instalados en la Central de Comunicación y Videovigilancia.
- 6.10.3. La asignación presupuestal requerida de los bienes y servicios para atender esta actividad deberán ser previstos en el Plan Operativo Institucional de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- 6.10.4. El responsable de la Central de Comunicación y Videovigilancia, reportara por el medio de comunicación disponible, a la Gerencia de Seguridad Ciudadana y al Supervisor de turno que corresponda, las acciones para dar solución al incidente y hará constar en el parte diario sobre el apoyo de servicio técnico realizado por el encargado respectivo.

6.11. Implementación del Sistema de Videovigilancia.

La implementación integral de la Central de Comunicación y Videovigilancia estará a cargo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

6.12. Estandarización de los Equipos de la Central de Comunicación y Videovigilancia.

- 6.12.1. Estándares técnicos de los equipos de radio, teléfono y cámaras del sistema de videovigilancia y demás equipos, los que serán de acuerdo a la necesidad determinada por el área tecnológica de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- 6.12.2. Cámaras con IR (rayos infrarrojos) las que deberán permitir la visualización diurna y nocturna.
- 6.12.3. Soluciones de Backup bajo protocolos establecidos en la presente directiva.

- 6.12.4. La transferencia de datos (imágenes, videos o audios) debe ser de alta calidad y en tiempo real e ininterrumpido.
- 6.12.5. Un software de gestión del sistema de videovigilancia.
- 6.12.6. Licencias de software de análisis de video, para cámaras priorizadas de acuerdo a la necesidad establecida por la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPA.
- 6.12.7. Previsión de respaldo de energía eléctrica, ante una contingencia de corte o colapso del sistema eléctrico, bajo el concepto de que los sistemas tecnológicos de seguridad no pueden paralizar su funcionamiento.

6.13. De la Clasificación de Imágenes.

Las imágenes registradas a través del sistema de videovigilancia, son consideradas sensibles y de clasificación RESERVADA; solo el personal o funcionario autorizado podrá extraer, entregar, copiar o brindar información a través del sistema de acuerdo al protocolo establecido en la presente directiva.

6.14. Unidad de Almacenamiento de imágenes de video.

Los equipos y componentes de la unidad de almacenamiento de las imágenes del sistema de videovigilancia serán determinados por el área de Seguridad Tecnológica de la Gerencia de seguridad Ciudadana, bajo el criterio de contar con tecnología de última generación, disponibles en el mercado nacional o internacional.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA.- El personal operador de la Central de Comunicación y Videovigilancia podrá ser rotado o desplazado a otra área distinta a su especialidad.

SEGUNDA.- El observatorio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana llevara un control estadístico de los hechos relevantes de la Central de Comunicación y Videovigilancia.

TERCERA.- En la Central de Comunicación y Videovigilancia no existirá ningún dispositivo electrónico que no sea parte del sistema de comunicación y videovigilancia, que puedan distraer el cumplimiento de su función al personal asignado a dicha área.

VIII. RESPONSABILIDAD

8.1. De la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

- 8.1.1. Implementar la Central de Comunicación y Videovigilancia con equipos modernos y adecuados.
- 8.1.2. Conjuntamente con el área de Seguridad Tecnológica deberá determinar la cantidad y la ubicación de las cámaras en el cercado de Arequipa, sin perjuicio de debatirlo en el COPROSEC. Las especificaciones técnicas de los equipos y/o componentes del sistema de comunicación y videovigilancia están a cargo del personal del área de Seguridad Tecnológica de la Central de Comunicación y Videovigilancia.
- 8.1.3. Supervisar y controlar las actividades de la sala de control y monitoreo de video vigilancia del cercado de Arequipa.
- 8.1.4. Evaluar y verificar la operatividad de los equipos instalados en la Central de Comunicación y Videovigilancia.
- 8.1.5. Archivar en el Backup los hechos más relevantes, para la conservación de imágenes.
- 8.1.6. Planear estrategias para el control de la seguridad a través de las cámaras de videovigilancia instaladas en el cercado de Arequipa.
- 8.1.7. Disponer la extracción de audios o imágenes solicitadas por las autoridades correspondientes, de acuerdo a los protocolos establecidos en la presente directiva.

8.2. Supervisor de Turno y CCTV.

Verifica los incidentes que se encuentran en proceso de atención de todos los grupos de Serenazgo, que operan localmente en el centro.

- ✓ Monitoreo de incidentes activos e históricos y generación de sus respectivos reportes descriptivos.
- ✓ Visualización de información complementaria añadida por un despachador al detalle del incidente.
- ✓ Puede cancelar la atención de un incidente que no tenga asignado un grupo de serenos, siempre y cuando se registre el motivo/justificación de la cancelación.
- ✓ Puede realizar el registro de un incidente de ronda.
- ✓ Monitoreo del status del grupo de serenos que se encuentren atendiendo un incidente.
- ✓ Monitoreo de incidentes activos en tiempo real.
- ✓ Despliegue de alertas y notificaciones al generarse un nuevo incidente.
- ✓ Monitoreo de:
 1. Disponibilidad de despachadores.
 2. Tiempos promedio de los despachadores.
 3. Tiempos meta de atención.
- ✓ Visualización de los detalles de los incidentes y la bitácora completa de los mismos.
- ✓ El Supervisor de Turno debe de implementar protocolos para la visualización de las cámaras de videovigilancia, es decir, generar horarios de visualización de cámaras por horarios, como por ejemplo: de 6:00 a 9:00am los paraderos de transporte público, universidades, hospitales y colegios; de 9:00 a 13:00 horas, bancos, centro histórico, paradero de buses turístico, etc. y determinar a cada operador CCTV.
- ✓ Creará protocolos de acuerdo al tipo de emergencia y urgencia.

8.3. Del Coordinador de la Central de Comunicación y Videovigilancia.

- 7.3.1. Supervisar y controlar el correcto uso de los equipos y componentes del sistema de comunicación y videovigilancia por parte de los operadores de la central de comunicación y videovigilancia, para lo cual se debe asegurar su capacitación previa.
- 7.3.2. Verificar que los operadores entrantes de la central de comunicación y videovigilancia se releven físicamente con los operadores salientes, para retransmisión de las novedades de importancia, tanto en el funcionamiento de los equipos de comunicación, cámaras y del servicio.
- 7.3.3. Llevar un control diario físico y digital del personal de operadores de la central de comunicación y videovigilancia, manteniendo un archivo permanente del rol de servicio y relevo respectivo, así como de las actas diarias.
- 7.3.4. Supervisar la limpieza y el orden de los ambientes de la central de comunicación y videovigilancia.
- 7.3.5. Controlar el aseo y la vestimenta (correctamente uniformados) del personal de la central de comunicación y videovigilancia, dando cuenta a la superioridad de cualquier irregularidad.
- 7.3.6. Controlar que los equipos de radio, teléfonos y cámaras de videovigilancia sean utilizadas de manera exclusiva para uso institucional y no para otros fines no regulados en la presente directiva.
- 7.3.7. Velar por el control de la data que es generada por el sistema de videovigilancia y asegurar el llenado correcto e ingreso de información a la base de datos de la central de comunicación y videovigilancia.
- 7.3.8. Coordinar con el área de Seguridad Tecnológica para la extracción de audios e imágenes requeridos por las autoridades competentes.
- 7.3.9. Coordinar con el área de Seguridad Tecnológica el mantenimiento y reparación de los equipos de la central de comunicación y videovigilancia.

- 7.3.10. Revisar la información registrada por cada operador de la central de comunicación y videovigilancia velando por la veracidad de dicha información.
- 7.3.11. Coordinar la ejecución de las capacitaciones del personal de la central de comunicación y videovigilancia.

8.4. De los Operadores.

- 8.4.1. Monitorear con eficiencia y destreza los equipos de comunicación e imágenes de video de comportamientos sospechosos o indebidos en el cercado de Arequipa.
- 8.4.2. Velar por el buen funcionamiento y la operatividad de los equipos asignados a su cargo.
- 8.4.3. Usar los equipos de comunicación y cámaras de videovigilancia para uso exclusivo de la seguridad ciudadana y no para otros fines.
- 8.4.4. No extraer información de la central de comunicación y videovigilancia, sin autorización, considerando que dichas informaciones tienen clasificación de RESERVADO.
- 8.4.5. Llevar un registro detallado de las incidencias que detectan, debiendo archivar diariamente en la base de datos de la central de comunicación y videovigilancia.
- 8.4.6. Observar buena conducta y comportamiento en el centro de labores, conduciéndose con espíritu de colaboración y disciplina.
- 8.4.7. Guardar el debido respeto a sus superiores, compañeros de labores y público en general, manteniendo un trato cortés en las relaciones personales y la ejecución de sus labores.
- 8.4.8. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones de sus superiores relacionados con las labores, el orden y la conducta en general.
- 8.4.9. Mantener un correcto comportamiento ético y moral durante el desempeño de sus funciones y fuera del servicio, a fin de no afectar la buena imagen personal e institucional.
- 8.4.10. Desarrollar un trato cordial con sus compañeros en busca de un ambiente laboral armónico.
- 8.4.11. Ser ejemplo de imagen personal, aseo, disciplina, puntualidad y uso correcto del uniforme.
- 8.4.12. Relevarse físicamente con el operador saliente o viceversa, en el puesto que le corresponde dentro de la central de comunicación y videovigilancia.
- 8.4.13. Estar atento con el registro de novedades a través de los equipos de comunicación y cámaras, para comunicarlas de inmediato a su jefe inmediato superior.
- 8.4.14. Contribuir y participar en la limpieza y el orden de la central de comunicación y videovigilancia.

8.5. Del Área de Seguridad Tecnológica.

- 8.5.1. Verificar que las cámaras instaladas en el cercado de Arequipa y dependencias conexas, se encuentren permanentemente operativas y que su orientación y ajuste para visualización no haya sido alterado por terceras personas.
- 8.5.2. Brindar solución técnica inmediata a todos los problemas que se pudieran presentar durante la transmisión de las cámaras.

- 8.5.3. Verificar que los equipos de comunicación, cómputo y el backup de la central de comunicación y videovigilancia funcione con normalidad de acuerdo a los protocolos asignados.
- 8.5.4. Capacitar e instruir en forma periódica al personal de la central de comunicación y videovigilancia, en el manejo de cámaras y equipos en general previa coordinación con la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPA.
- 8.5.5. Verificar y supervisar el cumplimiento de los siguientes protocolos:
- Uso y funcionamiento de los equipos.
 - Mantenimiento y conservación de los equipos.

IX. ANEXOS

- Anexo N° 1: Glosario de Términos.
- Anexo N° 2: Diagrama de Roles del Servicio.
- Anexo N° 3: Formato de Reportes de Incidencias.
- Anexo N° 4: Parte de Revisión Backup.
- Anexo N° 5: Relación de archivos Backup-CPU.
- Anexo N° 6: Relación de copias obtenidas digitalmente.



ANEXO N° 01

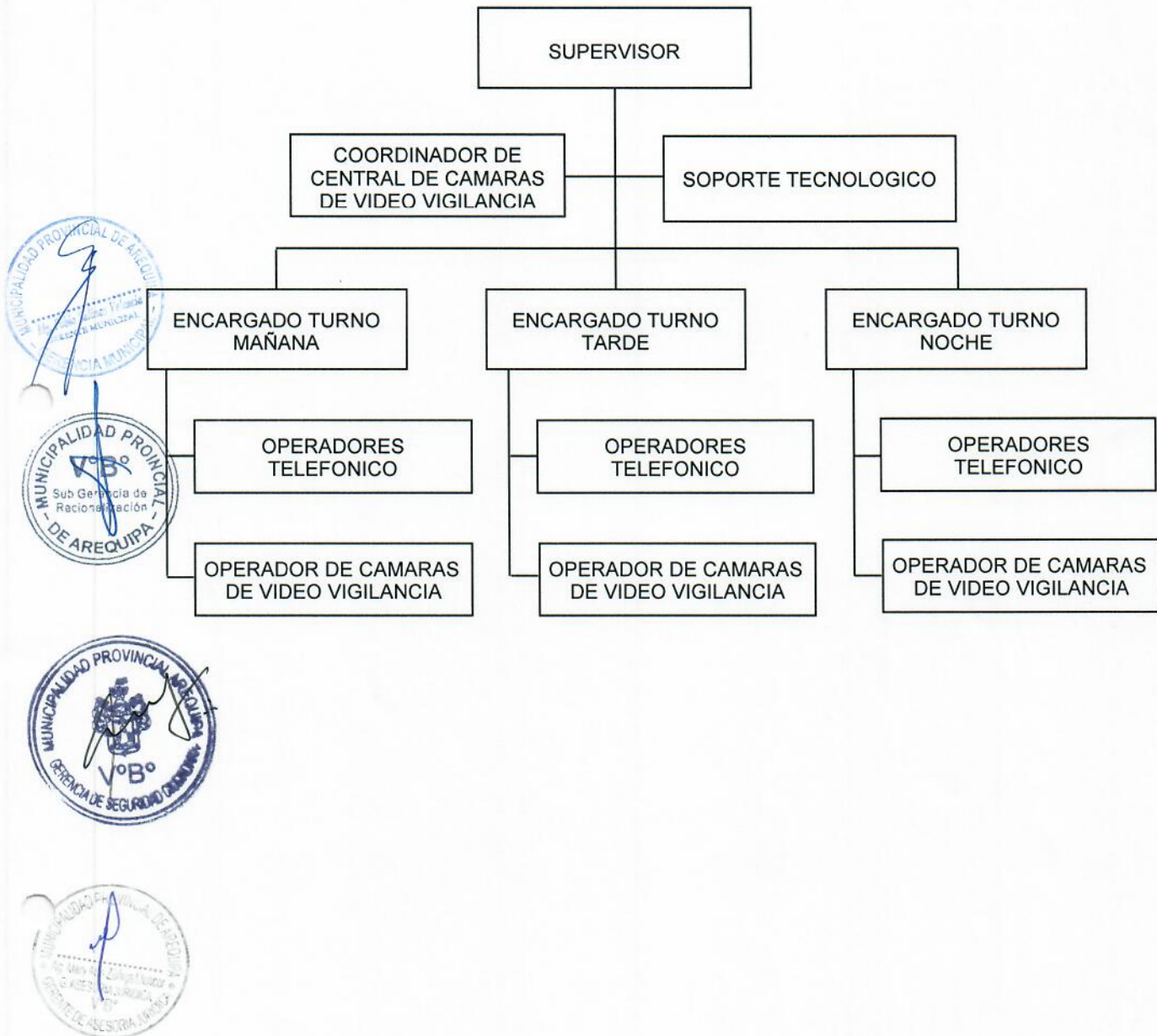
GLOSARIO DE TERMINOS

1. **AMPLIFICADOR DE LÍNEA:** Dispositivo que amplifica el nivel de la señal de video.
2. **ÁNGULO DE VISIÓN:** Área de visión de una cámara, dependiendo de la lente instalada.
3. **ATENUACIÓN:** Término usado para describir y medir la disminución de señal de video cuando se transmite de un punto a otro.
4. **BACKUP:** Copia de respaldo de imágenes del sistema de video que es guardado en un dispositivo servidor con arreglos espaciales.
5. **CABLE COAXIAL:** Cable que contiene un conductor central sólido recubierto de material aislante, una malla y un forro o protector exterior. Muy usado para transportar señales de video, mucho tiempo atrás se usa para redes de datos (10Mbps).
6. **CCTV:** Circuito Cerrado de Televisión – Sistema de Vigilancia utilizado para ver imágenes/video en privado y no para uso público.
7. **CENTRAL DE MONITOREO:** Ambiente de la sede de Central donde se realiza el monitoreo de las cámaras de videovigilancia instaladas.
8. **CENTRO DE MONITOREO:** Ambiente desde donde se realiza el monitoreo de las cámaras de videovigilancia instaladas.
SALA DE MONITOREO: Ambiente desde donde se realiza el monitoreo de las cámaras de videovigilancia.
10. **CPU:** Central Processing Unit – Placa principal que contiene la programación de los sistemas. También se les llama a los microprocesadores.
11. **CRUCE DE SEÑAL:** Interferencia eléctrica causada por acoplamiento electromagnético o electroestático.
12. **DEFINICIÓN:** Capacidad de una cámara, monitor, video grabador de reproducir fielmente las imágenes capturadas.
13. **DISTANCIA FOCAL:** Es un objetivo, se mide en milímetros, es una relación directa entre el ángulo de visión que se obtiene. Una distancia focal corta significa un ángulo de visión amplio y una distancia focal larga supone un pequeño ángulo de visión.
14. **DISTRIBUIDOR AMPLIFICADOR:** Dispositivo que distribuye y amplifica la señal de video recogida en la entrada a través de una o varias salidas.
15. **EQUIPO DE GRABACIÓN:** Equipo cuya función es la de almacenar la información por tiempo prolongado. Se identifican con un número correlativo o por ubicación donde se encuentra operando la cámara de video.
16. **FIBRA ÓPTICA:** Medio y/o método para la transmisión de señales en forma de haces luminosos. Puede transmitir señales (datos, video o audio) a muy largas distancias (kilómetros).
17. **FORMATO IMAGEN:** se refiere al tamaño del plano de la imagen dentro de una cámara.
18. **GENERADOR DE CUADRANTES:** Dispositivo para ver las imágenes de cuatro cámaras en un solo monitor.
19. **GENERADOR DE SINCRONISMO:** Equipo que produce una señal de sincronismo.
20. **ILUMINACIÓN CON INFRARROJOS:** Iluminación de una zona oscura por medio de emisores de luz en el espectro infrarrojo, para permitir que se vean las imágenes aún en ausencia de luces visibles en la escena.
21. **ILUMINACIÓN DE LA ESCENA:** Cantidad de luz de una escena concreta medida LUX.
22. **IMAGEN COMPRIMIDA:** Una imagen reducida en tamaño que permite almacenar más imágenes que en una imagen normal de video original.

23. **IMÁGENES RELEVANTES:** Son imágenes sobre infracciones y riesgos a la seguridad ciudadana.
24. **LUX:** Unidad de medida de intensidad de luz.
25. **MODEM:** Modulador/Demodulador – dispositivo usado para enviar la señal digital (datos) a través de una línea analógica por una línea telefónica.
26. **MODULACIÓN:** Proceso de combinación de dos o más señales en la que una de ellas (la que representa la información) modifica ciertos parámetros de la otra (llamada portadora) y viajan como una sola por medios sólidos (ejemplo: cables) o por el aire.
27. **MONITOR:** Unidad de video usada para ver las imágenes de una cámara o de un ordenador. Similar a un televisor, pero sin la parte relacionada a captar las señales de radio/tv.
28. **MONOCROMÁTICO:** De un solo color.
29. **PASSWORD:** Contraseña o clave secreta o que es asignado a un usuario de un sistema determinado puede ser combinación de números, letras y signos.
30. **PIXEL:** Un punto de una imagen digital. El punto simple sensible de un sensor CCD o el más pequeño punto luminoso de un monitor LCD.
31. **PROFUNDIDAD DE CAMPO:** Área de la imagen enfocada por una cámara dentro de la cual, la imagen resulta nítida. La profundidad de campo aumenta con la disminución de la apertura del diafragma y de foco (con lente gran angular tendríamos una profundidad de campo infinita).
32. **PROTOCOLO:** Lenguaje de comunicación entre dispositivos que ha sido estandarizado.
33. **PUNTO FOCAL:** El punto en que se concentra la luz que pasa a través de un objetivo.
34. **QUEMADO:** Imagen que se “calca” en la pantalla de un monitor por haber estado mucho tiempo enfocando la misma imagen. Los refrescadores de pantalla son para evitar este problema.
35. **REFLEXIÓN:** Nivel de luz que refleja sobre una superficie, normalmente expresado en tanto por ciento.
36. **REFRACCIÓN:** Desviación de la luz cuando atraviesa de un medio a otro o a través de cuerpos con densidad diferente.
37. **REPETIDOR:** Dispositivo que amplifica y retransmite una señal.
38. **SENSIBILIDAD:** Referida a una cámara, indica la luminosidad necesaria (en lux) para obtener una señal video con calidad estándar.
39. **SOPORTE TÉCNICO:** Área de la unidad de seguridad tecnológica dedicada a dar mantenimiento y reparación de equipos tecnológicos de seguridad.
40. **TRANSMISIÓN VIA RADIO:** Método de transmisión de la señal de video o datos al aire libre sobre una señal electromagnética, puede alcanzar distancias mayores respetando la transmisión IR.

ANEXO N° 02

DIAGRAMA DE ROLES DEL SERVICIO



ANEXO N° 04

PARTE DE REVISIÓN DE BACKUP N°

-GSEGC

A :

Asunto :

Fecha :

Por el presente informo a usted las actividades realizadas referentes a las visualizaciones de video de backup del dd-mm-2023 al dd-mm-2023 correspondiente a la Central de Comunicación y Videovigilancia.

Según detalle:

Cámara Ubicación ()

Día

Hecho observado, desde las horas horas.

Ejemplo:

Día 01 de Enero del 2023

08:00:00 Actividad diversa, hasta 09:00:00 horas

09:22:00 Sin movimiento espacio eliminado hasta 09:35:00 horas.

09:35:00 Persona tendida en la vía pública se comunica a la ambulancia.

Día 02 de Enero del 2023

08:00:00 Actividad diversa, hasta 09:00:00 horas

09:22:00 Sin movimiento espacio eliminado hasta 09:35:00 horas.

09:35:00 Persona tendida en la vía pública se comunica a la ambulancia.

NOMBRE Y APELLIDO
OPERADOR DE CAMARAS
RESPONSABLE DE GRUPO N°





ANEXO N° 05

RELACION DE ARCHIVOS BACKUP – CPU (UBICACIÓN DE LA CPU)

N°	SEGURIDAD CIUDADANA	FECHA / / HORA INICIAL	FECHA / / HORA FINAL	MONITOR	RESPONSABLE	REVISADO	EVENTO RELEVANTE
1	Gerencia de Seguridad Ciudadana						
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							





ANEXO N° 06

RELACIÓN DE COPIAS OBTENIDAS EN MEDIO DIGITAL

N°	SEGURIDAD CIUDADANA	FECHA / HORA INICIAL	FECHA / HORA FINAL	MONITOR	OPERADOR QUE EMITE COPIA	DOCUMENTO QUE AUTORIZA	ENTREGADO A:
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

