



MUNICIPIO DE
CUERNAVACA
Todos le damos valor



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN DE RADIO COMUNICACIÓN Y
SISTEMAS INFORMÁTICOS
REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SSC-DRCySI-IV-III

Revisión: 0

Página 1 de 83

Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

Cuernavaca, Mor., a 28 de Noviembre de 2013



CONTENIDO:

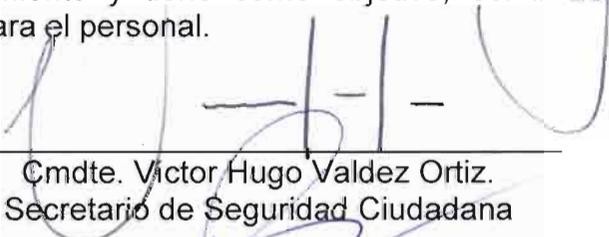
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	40
X. PROCEDIMIENTOS	41
1. CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC	41
2. LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO	46
3. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS	51
4. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA	55
5. DESPACHO DE EMERGENCIAS	60
6. ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL	65
7. MONITOREO DE ALARMAS DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO	69
8. MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA	73
9. SOPORTE TECNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES	77
XI. DIRECTORIO	81
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	82
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	83



I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

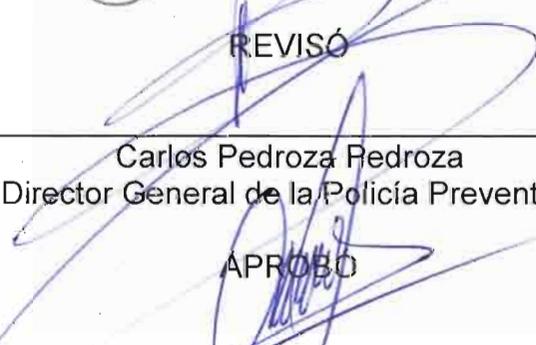
AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 188 fracción XII y Art. 194 fracción XI del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; publicado el 26 de diciembre de 2012 en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", número 5053, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



Cmde. Victor Hugo Valdez Ortiz.
Secretario de Seguridad Ciudadana

REVISÓ



Carlos Pedroza Pedroza
Director General de la Policía Preventiva

APROBO



María de la Luz Fernández Lugo
Secretaria de Administración

ELABORÓ



Ezequiel Albavera González
Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director General de Informática y Desarrollo Administrativo	VERSIÓN (año)	No. de paginas
28/Nov./13	Roberto Rodolfo Soto Tapia	2013	83



II. INTRODUCCIÓN

Se constituye el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos como instrumento y herramienta para fundamenta las obligaciones laborales; tiene como objetivo principal puntualizar cada una de las funciones y actividades que debe desempeñar el personal que labora en la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.

Este manual permite definir fácilmente las actividades asignadas, así como la información detallada de los perfiles que se requieren para el desarrollo de cada uno de los puestos que integran esta Dirección, realizar los procedimientos aplicados a sus actividades con el pleno conocimiento de cada paso a realizar, y con el conocimiento de las funciones que le competen a cada personal, los cuales se aplican cabalmente ya que son la razón de ser de esta Dirección, buscando siempre la mejora constante en el servicio para la pronta atención de la ciudadanía.

Se fijan las políticas que rigen el buen desempeño de nuestras actividades y quedan registrados los procedimientos que se ejecutan, para cumplir con mayor eficiencia las funciones que se tienen encomendadas.



III. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que normen y regulen las actividades encomendadas a esta Dirección, el establecimiento de las medidas de planeación, aplicación, coordinación, control y supervisión de las distintas áreas que conforman esta Dirección, tales como Radio Control, Botón de Auxilio Ciudadano, Cámaras de Video Vigilancia e Informática, verificación de vehículos que cuentan con reporte de robo; teniendo como primordial tarea la recepción, evaluación y atención de los auxilios que son solicitados por la ciudadanía vía telefónica al número de Emergencias 066, al número de Denuncias Ciudadanas 089, o bien visualizados por la Cámaras de Video Vigilancia, para que estos sean canalizados a Cuerpos especializados, a fin de proporcionar un servicio eficiente, basado en estrategias que respondan a las exigencias sociales imperantes en el Municipio de Cuernavaca, brindando el servicio en el menor tiempo posible a la ciudadanía.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos.
3. Ley General que establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Planeación.
6. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
7. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
8. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
9. Ley para la Administración Pública del Estado de Morelos.
10. Ley de la Comisión de Derechos Humanos.
11. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos
12. Ley de Entrega – Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
13. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
14. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
15. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
16. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
17. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
18. Programa Operativo Anual 2013. (P.O.A.)
19. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
20. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos
21. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Ser un vehículo que coordine y canalice de una manera eficiente, las emergencias e incidentes que afectan la tranquilidad y la seguridad pública; reportadas por la ciudadanía de Cuernavaca; mediante los esfuerzos de todas las instancias y organismos especializados en la atención oportuna, garantizando su pronta atención, conservación y preservación del orden; además de fomentar la participación de la ciudadanía, con apego a las normas y lineamientos en beneficio de su seguridad

VISIÓN

Posicionar el Sistema de Atención de llamadas de Emergencia como un servicio con calidad y calidez, reduciendo los tiempos de respuesta, aplicando adecuadamente la capacidad del recurso humano y tecnológico.

VALORES

Calidad

Responsabilidad

Disciplina

Honestidad

Respeto

Mejora continua

Justicia

Trabajo en equipo

Amabilidad

Puntualidad

Espíritu de Servicio

Solidaridad

Lealtad a la Institución

Equidad



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS
INFORMÁTICOS

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

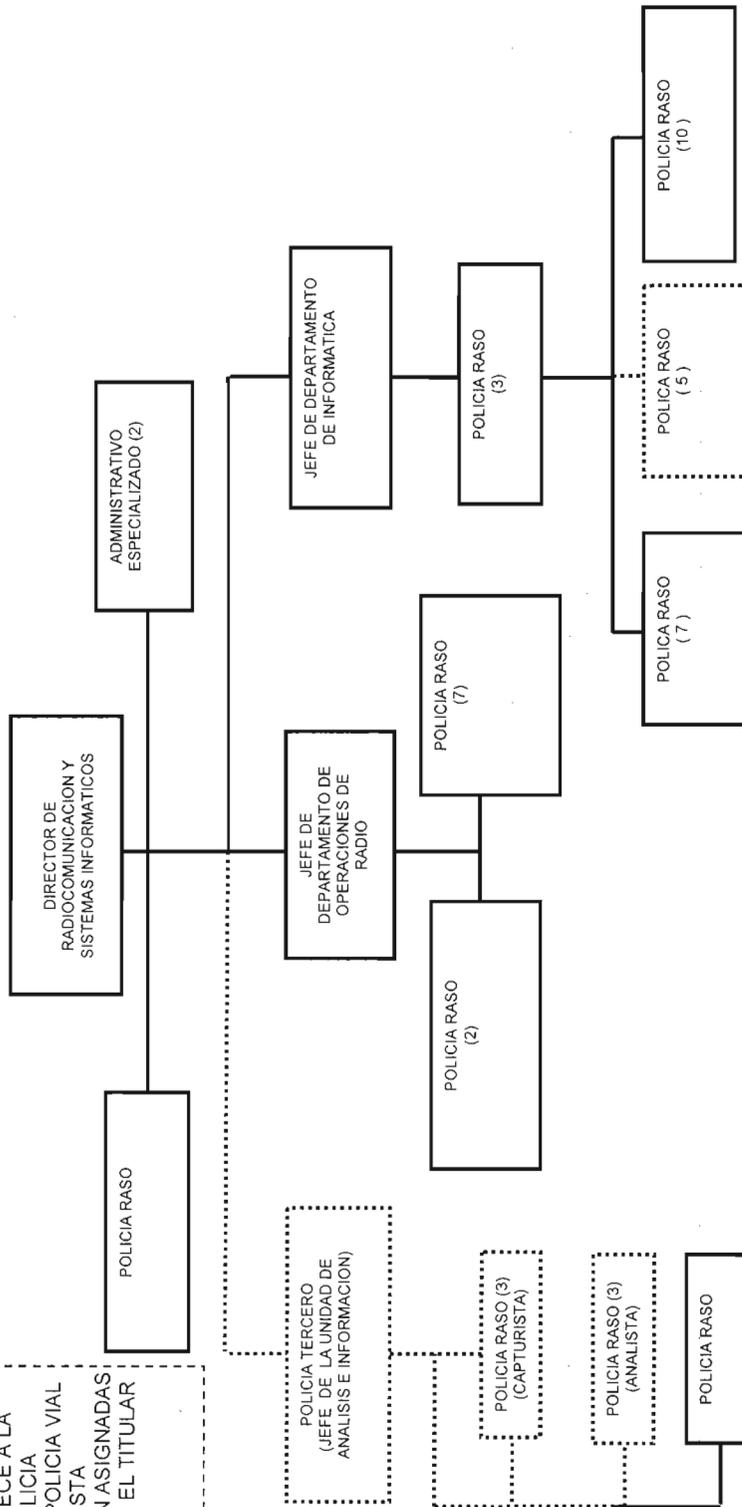
Clave: DT-SSC-DRCySI-IV-III

Revisión: 0

Página 8 de 83

PERSONAL EN ÁREAS
PUNTEADAS PERTENECE A LA
DIRECCIÓN DE LA POLICIA
PREVENTIVA Y A LA POLICIA VIAL
COMISIONADOS EN ESTA
DIRECCION, Y LE SON ASIGNADAS
LAS FUNCIONES POR EL TITULAR
DE LA MISMA

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

EZEQUIEL ALBAVERA GONZALEZ
DIRECTOR DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

REVISÓ

CARLOS PEDROZA PEDROZA
DIRECTOR GENERAL DE LA POLICIA PREVENTIVA

AUTORIZÓ

CMDE VICTOR HUGO VALDEZ ORTIZ
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
28 de Noviembre de 2013



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
CF02002	DIRECTOR DE ÁREA	EZEQUIEL ALBAVERA GONZALEZ	1	
A01005	ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO (SECRETARIA)	GARCIA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN	1	
S07005	POLICIA RASO (SECRETARIA)	MA DEL CARMEN LETICIA RIVERA MARTINEZ	1	3
S07005	POLICIA RASO (CAPTURISTA)	GUEMES AVILA ROSA LINA (comisionada en la unidad de Plataforma México)	1	1
CF03002	JEFE DE DEPARTAMENTO DE RADIO	CHAVEZ CARDOSO GUADALUPE ISELA (Comisionada en Coordinación Administrativa)	1	
S07005	POLICIA RASO (AUXILIAR TECNICO)	VACANTE	1	
S07005	POLICIA RASO (AUXILIAR TECNICO)	VALLE CRUZ DANIEL	1	
S00705	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	AGUILAR PUERTA JORGE	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	MUÑOZ GONZALEZ CYNTHIA MARIA	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	NANCY DOMINGUEZ SALGADO	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	RUIZ CARMONA MIRNA	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR BOTON CIUDADANO)	JUAREZ JUAREZ JOSE ALBERTO	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR BOTON CIUDADANO)	RODRIGUEZ RAMIREZ ALEJANDRO	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR BOTON CIUDADANO)	TAPIA VILLALOBOS VICTOR MANUEL	1	10
CF03002	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	VILLEGAS SEGURA LUZ IRENE	1	
S07005	POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	PADILLA GARAY JESUS ANTONIO	1	
S07005	POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	REA FLORES NESTOR MIGUEL	1	
S07005	POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	VARELA CORNELIO MARIA MAGDALENA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	BAUTISTA HERNANDEZ MIREYA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	CASTREJON PLASCENCIA ROCIO	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	DELGADO OCAMPO SHOFANA	1	



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN DE RADIO COMUNICACIÓN Y
SISTEMAS INFORMÁTICOS

REFERENCIA: PR-SA-DGlyDA-03 Y IT-SA-DGlyDA-02

Clave: DT-SSC-DRCySI-IV-III

Revisión: 0

Página 10 de 83

S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	DE LA CRUZ SALAZAR ANDREA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	DIAZ LINARES MARIBEL	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	GONZALEZ LOPEZ MORAMAYL GEORGINA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	GORDILLO MARTINEZ MARTA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	GUTIERREZ SANCHEZ MARICELA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	MARTINEZ VILLA JAIRO DAVID	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	MARTINEZ BOSQUES XOCHITL	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	MONROY RODRIGUEZ LAURA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	TELLEZ CUEVAS JOSE JUAN	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	BAUTISTA HERNANDEZ GREGORIA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	CABAÑAS ARAGON IRENE	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	DOMINGUEZ VAZQUEZ APOLINAR	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	GOMEZ FIGUEROA ALBERTO	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	GOMEZ GUTIERREZ TANEHA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	HERNANDEZ BENITEZ HIDALIA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	PANTOJA SANTANA JUANA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	RODRIGUEZ GOMEZ MARIA GABRIELA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	JUAREZ LOPEZ JESUS ADRIAN	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	LIZZETE VAZQUEZ ARROYO	1	26
	TOTAL			41



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

JEFE INMEDIATO

Dirección General de la Policía
Preventiva

PERSONAL A SU CARGO

Administrativo especializado (Secretaria)
Policía Raso (Secretaria)
Policía Tercero (Jefe de la Unidad de Análisis)
Jefe de Departamento de Informática
Jefe de Departamento de Operaciones de Radio

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar y supervisar, el cumplimiento de las funciones de cada uno de los Departamentos adscritos a la Dirección incluyendo la UDAI;
- II. Coordinar el intercambio de información entre los titulares de las direcciones de área de esta Secretaría, para efectos de generar la estadística en función de las áreas de esta Dirección;
- III. Supervisar y coordinar con las jefaturas a su cargo, la recepción, atención, y despacho oportuno a las corporaciones de seguridad, policía preventiva, policía vial, bomberos y protección civil, así como de servicio médico; todas y cada una de las llamadas telefónicas de emergencias recibidas localmente y por el sistema de emergencias 066 o aquellas según la competencia de la emergencia reportada;
- IV. Evaluar e informar el estado actual que guarda el sistema de atención de emergencias, y de telecomunicaciones previendo en todo momento; que se encuentren en óptimas condiciones;
- V. Coordinar y supervisar el estado físico y funcional de los puntos de presencia de video vigilancia (cámaras), que se encuentran instaladas en diferentes puntos de la ciudad, estableciendo medidas de control para una mejor operación;
- VI. Supervisar y coordinar la correcta aplicación de los recurso tecnológicos con que se cuenta, en la optimización y configuración de los equipos de radio – enlaces;



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

JEFE INMEDIATO

Dirección General de la Policía
Preventiva

PERSONAL A SU CARGO

Administrativo especializado (Secretaria)
Policía Raso (Secretaria)
Policía Tercero (Jefe de la Unidad de Análisis)
Jefe de Departamento de Informática
Jefe de Departamento de Operaciones de Radio

FUNCIONES PRINCIPALES

- VII. Coordinar y dar seguimiento a los proyectos, compromisos y/o acuerdos derivados de programas y reuniones Nacionales, en el área de su competencia, con el CNI, SNSP, SECESP y SSPE C4 (Plataforma México);
- VIII. Coordinar, proponer y establecer las medidas necesarias para llevar a cabo lo relativo a los respaldos de información de los sistemas de atención de emergencias y video vigilancia así como de radiocomunicación operativa, en el área de competencia de los jefes de departamento y UDAI adscritos a esta Dirección;
- IX. Proponer capacitación necesaria a todo el personal, a fin de lograr la actualización continua en el ámbito de su competencia; y
- X. Y las demás disposiciones que le sean asignadas por su jefe inmediato o superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

ESCOLARIDAD

Licenciado en Informática, con Conocimientos en Redes y Telecomunicaciones

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en Tecnología de Información (IT), Administración de Calls Centers (NOC Y SOC)
- Dominio de Redes de Comunicación
- Dominio de Redes Inalámbricas y Administración y Configuración de Radio Enlaces
- Conocimiento y dominio de las diferentes leyes que sean aplicables a la Seguridad Pública y SNS

EXPERIENCIA LABORAL

3 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y trabajo de campo
Disponibilidad de horario
Bajo presión
Constante Capacitación Técnica
Operativa y Administrativa

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Iniciativa
Liderazgo
Capacidad de análisis
Trabajo en equipo
Ética profesional
Relaciones Humanas

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado (2)
(Secretaria)

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar todos los oficios de esta Dirección, informativos, de solicitudes, etc., en apoyo al Director y del personal administrativo y operativos de la Dirección;
- II. Contestar y dar seguimiento a los oficios recibidos por las áreas administrativas y operativas que conforma la Secretaria de Seguridad Ciudadana;
- III. Dar seguimiento en los formatos de auxilio necesarios, al personal de Radio Control;
- IV. Elaborar listas de asistencia del personal que conforma esta Dirección;
- V. Elaborar la requisición mensual de material de oficina requerido;
- VI. Elaborar y entregar a la Coordinación Administrativa la relación de las llamadas realizadas por el personal de la Dirección, que cuenta con clave telefónica;
- VII. Archivar y mantener actualizados los expedientes y archivos;
- VIII. Elaborar las boletas de arresto indicadas por el Director, darles trámite, registrarlas en los expedientes personales y archivarlas en los mismos;
- IX. Elaborar el rol de vacaciones del personal que labora en la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, registrar en una base de datos creada para ello los expedientes personales de los elementos que laboran en esta Dirección;
- X. Llevar el registro y contabilidad de faltas injustificadas e incapacidades del personal en una base de datos creada con este fin y registrarlas también en los expedientes personales, con el fin de mantenerlos actualizados, y
- XI. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado (2)

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Nivel medio superior.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción
- Conocimientos computacionales en Office y diversos programas
- Conocimientos secretariales en general

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de oficina y bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad
Capacidad de adaptación
Honradez y lealtad a la Institución
Capacidad de análisis
Honestidad y Discreción.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(Secretaría)

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar en la elaborar todos los oficios de esta Dirección, informativos, de solicitudes, etc., en apoyo al Director y del personal administrativo y operativos de la Dirección;
- II. Dar seguimiento a los oficios recibidos por las áreas administrativas y operativas que conforma la Secretaria de Seguridad Ciudadana;
- III. Proporcionar los formatos de auxilio necesarios, al personal de Radio Control;
- IV. En caso de no asistir la secretaria titular, deberá elaborar listas de asistencia del personal que conforma esta Dirección;
- V. Elaborar la requisición mensual de material de oficina requerido;
- VI. Archivar y mantener actualizados los expedientes y archivos;
- VII. Elaborar las boletas de arresto indicadas por el Director, darles trámite, registrarlas en los expedientes personales y archivarlas en los mismos;
- VIII. Apoyar en la elaboración del rol de vacaciones del personal que labora en la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, registrar en una base de datos creada para ello los expedientes personales de los elementos que laboran en esta Dirección;
- IX. Llevar el registro y contabilidad de faltas injustificadas e incapacidades del personal en una base de datos creada con este fin y registrarlas también en los expedientes personales, con el fin de mantenerlos actualizados;
- X. Foliar y registrar en una base de datos creada para ello, las bitácoras concluidas de Radio Control, correspondientes a la Policía Vial y la Policía Preventiva;
- XI. Guardar ordenadamente las bitácoras concluidas, en el lugar destinado para ello, y
- XII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso
(Secretaría)

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica, Nivel medio superior.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Redacción
- Conocimientos computacionales en Office y diversos programas
- Conocimientos en trámites y procedimientos administrativos en general

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo de oficina y bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad
Capacidad de adaptación
Honradez y lealtad a la Institución
Capacidad de análisis
Honestidad y Discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Tercero (Jefe de la Unidad de Análisis e Información, Centro de Captura)

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Analistas UDAI) (3)
Policía Raso (Capturistas UDAI) (3)
Policía Raso

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar y dirigir las actividades de captura y supervisión de los IPH, así como las consultas que al SUIC se realicen derivado de la actividad policial.
- II. Realizar las búsquedas de información en las fuentes de consulta del SUIC (Sistema Único de Información Criminal), por Números de serie de Vehículos, Número de Matrícula de Armas, domicilios y personas;
- III. Supervisar la captura de los Informes Policiales Homologados que generan la Policía Preventiva y Policía Vial, derivados de la actividad operativa.
- IV. Establecer y mantener el enlace de coordinación y colaboración con las unidades homologas de la entidad y a nivel federal, para dar inmediato cumplimiento a las alertas del SUIC y coadyuvar en la integración de los casos, en colaboración con las unidades de análisis de otras instituciones o corporaciones;
- V. Tramitar las cuentas de usuario para acceso al SUIC, acceso a consultas por medio de las PDA, así como el seguimiento a los registros nacionales, en sus altas y bajas;
- VI. Emitir las recomendaciones que considere pertinentes para mejorar los procesos de planeación, recolección, evaluación, clasificación, análisis, apoyo informático, elaboración de productos, disseminación, entre otros y que forman parte del proceso de inteligencia;
- VII. Comunicar en tiempo y forma las interrupciones de operación problemas que se presenten en la operación de los sistemas nacional o estatal.
- VIII. Elaborar los reportes semanales de avance en la captura de IPH y de consultas al SUIC y a las bases de datos nacionales.
- IX. Y las demás que le asigne y delegue su superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Tercero (Jefe de la Unidad de Análisis e Información, Centro de Captura)

ESCOLARIDAD

Licenciatura y/o pasante.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Experiencia en manejo de información.
- Conocimiento en herramientas de inteligencia.
- Toma de decisiones.
- Integración de grupos.
- Elaboración de reportes.

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo en oficina
Trabajo Bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsable
Trabajo por equipo
Disciplina
Don de mando
Vocación de servicio
Confiabilidad
Confidencialidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Analistas UDAI) (3)

JEFE INMEDIATO

Policía Tercero (Jefe de la Unidad de Análisis e Información, Centro de

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recopilar, clasificar, evaluar, analizar y procesar la información;
- II. Consultar fuentes abiertas y cerradas;
- III. Realizar consultas en las bases de datos;
- IV. Generar productos de inteligencia;
- V. Proponer la mejora de los procesos de trabajo;
- VI. Coadyuvar en la integración de los casos, con las unidades de análisis de otras corporaciones; y
- VII. Las demás que determine el mando siempre y cuando no sean contrarias a la ley y le delegue su Jefe Inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Analistas UDAI) (3)

ESCOLARIDAD

Carreta Técnica Policial

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de office
- Elaboración de reportes
- Ortografía y redacción

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar bajo presión
Oficina 24 horas

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Vocación de Servicio
Puntualidad y asistencia
Confiabilidad y discreción en el
manejo de la información

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Capturistas UDAI) (3)

JEFE INMEDIATO

Policía Tercero (Jefe de la Unidad de Análisis e Información, Centro de Captura)

PERSONAL A SU CARGO

“Ninguno”

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Capturar todos y cada uno de los eventos en los cuales está participando personal Operativo solicitándole los siguientes datos: Hora del Evento, Asunto, Motivo, Nombre Completo y Fecha de Nacimiento, basándose en las consultas que realizan a la Central de Radio;
- II. Atender todas las solicitudes realizadas por el personal Operativo para iniciar un Informe Policial Homologado así mismo solicitarle los siguientes datos: Hora del Evento, Asunto, Motivo, Nombre Completo y Fecha de Nacimiento y proporcionarles su No. Folio;
- III. Revisar que el formato pre-impreso del Informe Policial Homologado se encuentre debidamente requisitado, de no ser así, preguntará al oficial para completarlo e iniciar su captura;
- IV. Ingresar los datos contenidos en el formato pre-impreso del Informe Policial Homologado al sistema del Informe Policial Homologado;
- V. Registrar la dirección donde ocurrió el evento y geo-referenciarla en el MAPA DIGITAL del Sistema del Informe Policial Homologado;
- VI. Terminar la captura en el Sistema del Informe Policial Homologado el personal designado para ello, deberá registrarlo y ponerlo en modo de supervisión para su validación.
- VII. El personal designado para la captura deberá realizar la modificación en coordinación con el oficial que indique el supervisor.
- VIII. Realizar la modificación en coordinación con el oficial que indique el supervisor; y
- IX. Las demás que le asigne y delegue su jefe inmediato superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Capturistas UDAI) (3)

ESCOLARIDAD

Carrera técnica policial

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Ortografía y redacción.
- Atención y trato a la ciudadanía
- Trayectoria policial
- Manejo de información

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar bajo presión
Oficina 24 horas

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Disciplina
Vocación de Servicio
Puntualidad y asistencia
Iniciativa

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Operaciones de Radio

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicaciones y Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Soporte Técnico)	02
Policía Raso (Operador de video cámaras y Botón de Auxilio Ciudadano)	07

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar el adecuado funcionamiento de la infraestructura de los sitios de repetición del sistema de radio comunicación municipal;
- II. Programar el mantenimiento preventivo para los sitios de repetición del sistema de radio comunicación municipal, así como el equipo de los móviles y portátiles;
- III. Mantener actualizada la información de las asignaciones de radios móviles y portátiles que se encuentran operando, así como deshabilitar de las frecuencias operativas, los equipos que sean reportados como extraviados/robados o que ingresan a depósito por falla;
- IV. Proponer las actualizaciones y/o mejoras a la red de radio comunicación;
- V. Solicitar al área de soporte los mantenimientos preventivos a las estaciones de trabajo y consolas de despacho; así como los equipos de video vigilancia y botón de auxilio ciudadano;
- VI. Coordinar los mantenimientos correctivos que se realicen en la infraestructura de radio y sistema de video vigilancia;
- VII. Impartir la capacitación al personal que lo requiera en la operación de los equipos de radio, y
- VIII. Y las demás que le asigne o delegue su jefe inmediato o establezca la normatividad aplicable.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Operaciones de Radio

ESCOLARIDAD

Licenciatura, Pasante o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio de la geografía y sectorización operativa de la ciudad.
- Dominio de la estructura y funciones de las áreas operativas que integran la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- Administración de los recursos materiales.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar bajo presión
Trabajar en equipo
Acatar órdenes e informar acciones
Capacitación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad
Espíritu de Servicio
Capacidad rápida de análisis
Disciplina
Honradez y honestidad
Discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (2) (Soporte Técnico)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Operaciones de Radio

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Proporcionar apoyo a través de soporte técnico a los equipos de cómputo de todas las áreas de esta Secretaría;
- II. Actualizar y/o instalar el Software necesario para el buen desempeño de las actividades que se realizan en cada una de las áreas de esta Secretaría;
- III. Realizar las actividades necesarias para que los equipos de cómputo de la SSC, estén restringidos en accesos y permisos para evitar mal uso de los mismos;
- IV. Garantizar la seguridad contra virus informáticos a las computadoras de la SSC;
- V. Reparación de los equipos de cómputo, e instalación de impresoras de la Secretaría.;
- VI. Soporte técnico a la red de datos y voz de la Secretaría, y
- VII. Las demás que le asigne y/o delegue su jefe superior inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (2) (Soporte Técnico)

ESCOLARIDAD

Pasante en licenciatura en Informática o carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- En mantenimiento preventivo y correctivo de computadoras
- Manejo en paquetería de Office, Redes, etc.
- Inglés básico
- Conocimientos en redes

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

En oficina
Trasladarse a diversas áreas

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Iniciativa
Honestidad
Dedicación
Pulcritud
Discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico y Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (7) (Operador de video cámaras y Botón de Auxilio Ciudadano)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Operaciones de Radio

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Monitorear de forma permanente las cámaras instaladas en diferentes puntos de la ciudad;
- II. Informar y canalizar todos los elementos necesarios a los radio operadores a fin de responder al auxilio de manera eficaz y oportuna;
- III. Coordinarse con los jefes de departamento o encargados de turno los operativos, para obtener un mejor resultado con el apoyo de las video cámaras de vigilancia; para coadyuvar al aseguramiento de presuntos responsables;
- IV. Permanecer pendiente del sistema de radio comunicación en las frecuencias de la Policía Preventiva y la Policía Vial, a efecto de escuchar los diversos auxilios, para que a su vez le den seguimiento a través de las cámaras de video vigilancia;
- V. Informar al jefe de departamento o encargado de turno sobre los incidentes que sean captados por medio de las video cámaras, a fin de coordinar la respuesta oportuna a éstos;
- VI. Generar las tarjetas informativas e informes pertinentes al Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, de todos y cada uno de los incidentes relevantes, así como realizar el registro inmediato en la bitácora;
- VII. Generar los videos en relación a un incidente de relevancia, para tenerlos disponibles en caso de requerirse la información;
- VIII. Realizar los respaldos de los videos generados a fin de proteger la información y liberar espacio en los discos duros para garantizar el buen funcionamiento de los equipos;
- IX. Detectar inmediatamente los fallos técnicos de las cámaras en sitio, así como en la central, realizar de forma inmediata la tarjeta informativa pertinente, a los superiores jerárquicos para informar sobre la indisponibilidad de la cámara;
- X. Dar seguimiento a las actividades necesarias para la operabilidad del equipo con fallas, y registrar el momento de su disposición; y
- XI. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (7) (Operador de video cámaras y Botón de Auxilio Ciudadano)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera Técnica.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio de la geografía y sectorización operativa de la ciudad
- Dominio de la estructura y funciones de las áreas operativas de la Secretaria de Seguridad Ciudadana
- Conocimientos básicos de informática
- Conocimientos básicos de Office

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Acatar órdenes e informar acciones
Trabajo bajo presión
Trabajo en equipo
Capacitación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Lealtad
Puntualidad
Control de voz
Disciplina
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(Operador de Botón de Auxilio Ciudadano)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de
Operaciones de Radio

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir y atender las alertas de auxilio realizadas por los usuarios, registrándolas mediante su captura en formatos de incidencias, para que éstas sean turnadas al radio operador a través del mismo sistema, a fin de otorgar el servicio de manera pronta y eficaz;
- II. Crear una atmósfera de tranquilidad y confianza con el afectado, con la finalidad de que éste proporcione los elementos necesarios para atender la emergencia;
- III. Determinar si las llamadas deberán ser consideradas como emergencias;
- IV. Analizar y verificar que la información recabada sea correcta, auténtica y completa para el envío de las unidades al incidente;
- V. Realizar la tarjeta informativa pertinente inmediatamente después de detectar fallas en el sistema de recepción, para informar a la superioridad sobre la indisponibilidad de dicho sistema;
- VI. Dar seguimiento a las actividades necesarias para la operabilidad del sistema con fallas, y registrar el momento de su disposición; y
- VII. Informar al jefe de departamento o encargado de turno sobre cualquier conflicto suscitado con la ciudadanía respecto a la petición de algún auxilio, y
- VIII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía raso
(Operador de Botón de Auxilio Ciudadano)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera Técnica.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio de la geografía y sectorización operativa de la ciudad
- Dominio de la estructura y funciones de las áreas operativas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana
- Conocimientos básicos en Office

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Acatar órdenes e informar acciones
Trabajo bajo presión
Trabajo en equipo
Capacitación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Lealtad
Puntualidad
Control de voz
Disciplina
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Informática

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Encargados de Turno)

03

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar el correcto cumplimiento de las actividades de los radio operadores, telefonistas y despachadores;
- II. Asignar los respectivos roles y horarios de turno, del personal de la Central de Emergencias, para la correcta atención de las peticiones de auxilio de la ciudadanía;
- III. Supervisar y coordinar con el área de soporte técnico, que el equipamiento de la Central de Emergencias, se encuentre en óptimas condiciones, y generar los reportes para su atención en caso de alguna falla en los equipos telefónicos y del equipo informático;
- IV. Reportar al Director faltas e indisciplina observada por el personal, así como el incumplimiento de las funciones asignada a cada servicio;
- V. Dar seguimiento y supervisar la atención, canalización y despacho, oportuno de todas y cada una de las emergencias reportadas mediante los sistemas de llamadas de emergencia y/o botones ciudadanos;
- VI. Administrar, actualizar y asignar las cuentas de acceso al personal sobre los sistemas de emergencia y de servicio telefónico;
- VII. Analizar la información de las atenciones a las llamadas de emergencias con respecto a sus resultados y tiempos de respuesta;
- VIII. Elaborar los reportes temáticos, para la toma de decisiones;
- IX. Solicitar a la UDAI la consulta en apoyo al personal operativo de las personas, vehículos o armas en el SUIC, para detectar si se encuentran relacionados en algún ilícito;
- X. Corroborar la información que la UDAI reciben por medio de los IPH, ante los incidentes registrados por la Central de Emergencias, y
- XI. Las demás que le asigne y delegue su Jefe inmediato o Superior jerárquico o establezca la normatividad aplicable.



PUESTO

Jefe de Departamento de Informática

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Informática, Ingeniería en Sistemas o carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en Informática
- Conocimientos en redes Informáticas
- Mantenimiento correctivo y preventivo de equipos de computo
- Dominio y vanguardia en Software y Sistemas Computacionales.
- Manejo de paquetería de office
- Conocimientos en lenguajes de Programación

EXPERIENCIA LABORAL

2 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar en oficina
Trabajo de campo
Trabajar bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Pulcritud
Responsabilidad
Iniciativa
Honestidad
Trabajo en equipo
Discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico y Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (3)
(Encargado de Turno)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Informática

PERSONAL A SU CARGO

Policía raso (Radio operadores)	12
Policía raso	5
Policía raso (Telefonistas)	10

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar la recepción y despacho de las solicitudes de auxilios realizados por la ciudadanía, supervisando la correcta participación de los telefonistas y radio operadores para este fin;
- II. Establecer el procedimiento adecuado para la recepción y despacho de las solicitudes de auxilio para obtener el menor tiempo posible hasta su conclusión;
- III. Coordinar y supervisar el actuar del personal de la central de emergencias en la participación en los operativos intermunicipales con las diferentes corporaciones de seguridad pública de los tres niveles de gobierno;
- IV. Informarle a su jefe inmediato y a los niveles de mando las novedades de los auxilios relevantes que sucedan dentro del municipio;
- V. Elaborar los partes de novedades diarios sobre los así las tarjetas informativas sobre la evolución y resultados de los auxilios considerados como relevantes;
- VI. Realizar el procedimiento de recepción de turno con responsabilidad, recibiendo la documentación de fatigas, puestas a disposición a los diferentes fueros, y dar continuidad a las consignas que se reciban;
- VII. Solicitar del área administrativa el stock necesario de papelería, y
- VIII. Las demás que le indique su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (3)
(Encargado de Turno)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera
Técnica Policial

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos policiales
- Dominio de la Geografía y Sectorización de la Ciudad.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo Bajo presión
Trabajo en equipo
Capacitación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Iniciativa
Ética profesional
Vocación de servicio
Disciplina
Honradez y honestidad
Lealtad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (7)
(Radio Operador)

JEFE INMEDIATO

Policía Raso (Encargado de turno)

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Comunicar por los canales de radio comunicación asignadas para el municipio de Cuernavaca, las solicitudes de auxilio recibidos por el telefonista, para que se designe a la unidad operativa que deberá acudir al domicilio que se señale en el auxilio;
- II. Dar seguimiento durante el desarrollo del servicio, registrando en bitácora los eventos y recursos asociados al siniestro o auxilio;
- III. Verificar que la ubicación de un auxilio proporcionada por los telefonistas sea correcta, para evitar confusiones con el personal operativo al acudir a los mismos;
- IV. Atender y recibir comunicados de los elementos que se encuentran distribuidos en los diferentes sectores de la ciudad y registrarlos en bitácora;
- V. Informar a los jefes de departamento o encargados de turno y solicitar el apoyo necesario a las instituciones externas, para la atención del servicio o evento que las pudiesen involucrar, según el área de competencia;
- VI. Otorgar la prioridad a los auxilios, transmitiendo a quien se turna el auxilio, la misma importancia de prioridad;
- VII. Mantener la comunicación constante con los elementos operativos que se encuentran en servicio activo y gestionar todos los apoyos que se deriven;
- VIII. Transmitir por radio fielmente los mensajes recibidos de los mandos o elementos policíacos, registrándolos en la bitácora;
- IX. Informar al encargado de turno sobre los auxilios de relevancia, así como los conflictos que se susciten al solicitar apoyo de las corporaciones internas y externas durante el servicio;
- X. Recibir de los operadores de video cámaras, la información necesaria en caso de detectar un incidente que ponga en peligro la integridad física e los habitantes, así como el patrimonio de la ciudadanía, a fin de responder al auxilio de manera eficaz y oportuna, y
- XI. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (7)
(Radio Operador)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera
Técnica.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio de la geografía y sectorización operativa de la ciudad
- Dominio de la estructura y funciones de las áreas operativas de la SSC
- Conocimientos básicos en Office

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Acatar órdenes e informar acciones
Trabajo bajo presión
Trabajo en equipo
Capacitación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Lealtad
Puntualidad
Control de voz
Disciplina
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (10)
(Telefonista)

JEFE INMEDIATO

Policía Raso (Encargado de Turno)

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir y atender las llamadas telefónicas de auxilio realizadas por la ciudadanía, registrándolas en los medios establecidos para el control y conservación de los registros, para que éstas sean turnadas al radio operador a y se despachen las unidades asignadas para atender dicho auxilio.
- II. Crear una atmósfera de tranquilidad y confianza con el afectado, con la finalidad de que éste proporcione los elementos necesarios para atender la emergencia;
- III. Determinar si las llamadas deberán ser consideradas como emergencias;
- IV. Analizar y verificar que la información recabada sea correcta, auténtica y completa para el envío de las unidades al incidente;
- V. Canalizar las quejas recibidas contra elementos policíacos a la Dirección General de Asuntos Internos.
- VI. Informar al jefe de departamento o encargado de turno sobre cualquier conflicto suscitado con la ciudadanía respecto a la petición de algún auxilio;
- VII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (10)
(Telefonista)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera
Técnica.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio de la geografía y sectorización operativa de la ciudad
- Dominio de la estructura y funciones de las áreas operativas de la SSC
- Conocimientos básicos en Office

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Acatar órdenes e informar acciones
Trabajo bajo presión
Trabajo en equipo
Capacitación

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Lealtad
Puntualidad
Control de voz
Disciplina
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental - Físico



IX. POLÍTICAS

1. Para todo el personal asignado al área de radio, telefonía, dependiente de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, la hora de entrada es a las 07:45 horas.
2. Para el personal asignado a los departamentos de radio control, video cámaras y Botón de auxilio Ciudadano, deberán estar 10 minutos antes de su horario de entrada para recibir su turno.
3. Entregar el equipo de cómputo, radio, mobiliario y demás equipo en condiciones óptimas de uso, así como el buen funcionamiento de los baños;
4. El encargado de turno entrante debe presentarse puntualmente para recibir y verificar que el equipo y mobiliario se encuentre en buenas condiciones y notificar al Jefe de Departamento de cualquier anomalía o desperfecto en éstos.
5. El personal debe presentarse con el uniforme establecido, cuidando la imagen personal.
6. El personal debe mantener limpia su área de trabajo, así como evitar colocar objetos que obstruyan su operatividad.
7. Únicamente se podrán ingerir alimentos en la hora y lugar destinado, así mismo deberán de dejar dicha área limpia.
8. El acceso a las diferentes áreas de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, estará controlado, quedando prohibido el paso a todo el personal no autorizado por el Director o Jefes de Departamentos, atendiendo al personal operativo desde el área de la guardia de la Dirección; así mismo, el personal que esté autorizado para ingresar al área deberá registrar la hora de entrada y salida en la bitácora correspondiente.
9. Está prohibido fumar, la utilización de, teléfonos celulares, radios, mp3 y todo aquel equipo de comunicación y/o grabación y reproducción de audio/video externo.
10. Deberán PREVENIR y en su momento ADVERTIR al área administrativa de la falta de material (hojas y bitácoras) para el debido cumplimiento de sus obligaciones
11. Las consignas que emanen de Secretaría de Seguridad Ciudadana, Dirección General de la Policía Preventiva, Dirección General de la Policía Vial o Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, deberán anotarse en bitácora y dejar por escrito al siguiente turno.
12. Todo el personal adscrito a la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos debe mantener orden y disciplina, en las funciones que desarrollen en sus respectivas áreas.
13. Y todas aquellas que indique u ordene el Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC

1.- Propósito:

Establecer el mecanismo de consulta de los vehículos que se están revisando por el personal operativo de la Policía Vial y de la Policía Preventiva, en el SUIC y las Bases de Datos del Sistema Nacional, con la finalidad de identificar a los vehículos que se tienen reportados como robados.

2.- Alcance:

Este procedimiento deberá ser considerado para las consultas realizadas por cualquiera de los integrantes de la Secretaria de Seguridad Ciudadana y en específico por el personal que realiza funciones de prevención directas en calle (Unidades de Despliegue Operativo)

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia: la Ley del Sistema Integral de Seguridad Pública; Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de la Policía Preventiva dar a conocer al personal operativo el presente procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, puesta en marcha supervisión y propuesta de modificación.

5.- Definiciones:

SUIC: Sistema Único de Información Criminal.

Consulta: Búsqueda de un objeto o persona en el SUIC o en alguna de las bases de datos del Sistema, mediante un medio de identificación, pudiendo ser:

De las Personas: Nombre y Apellidos; de los objetos: Número de Serie, matrícula de circulación.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC

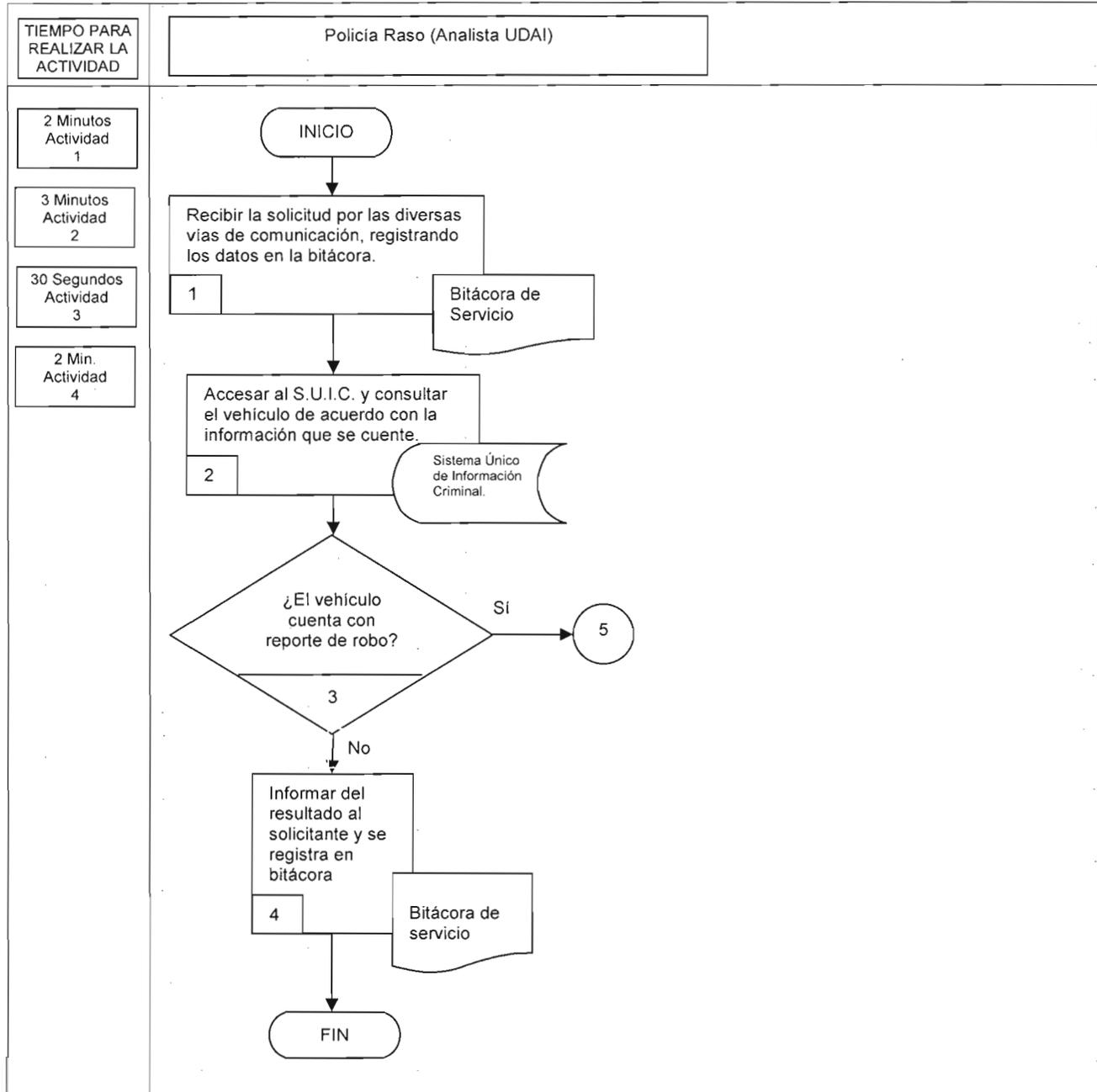
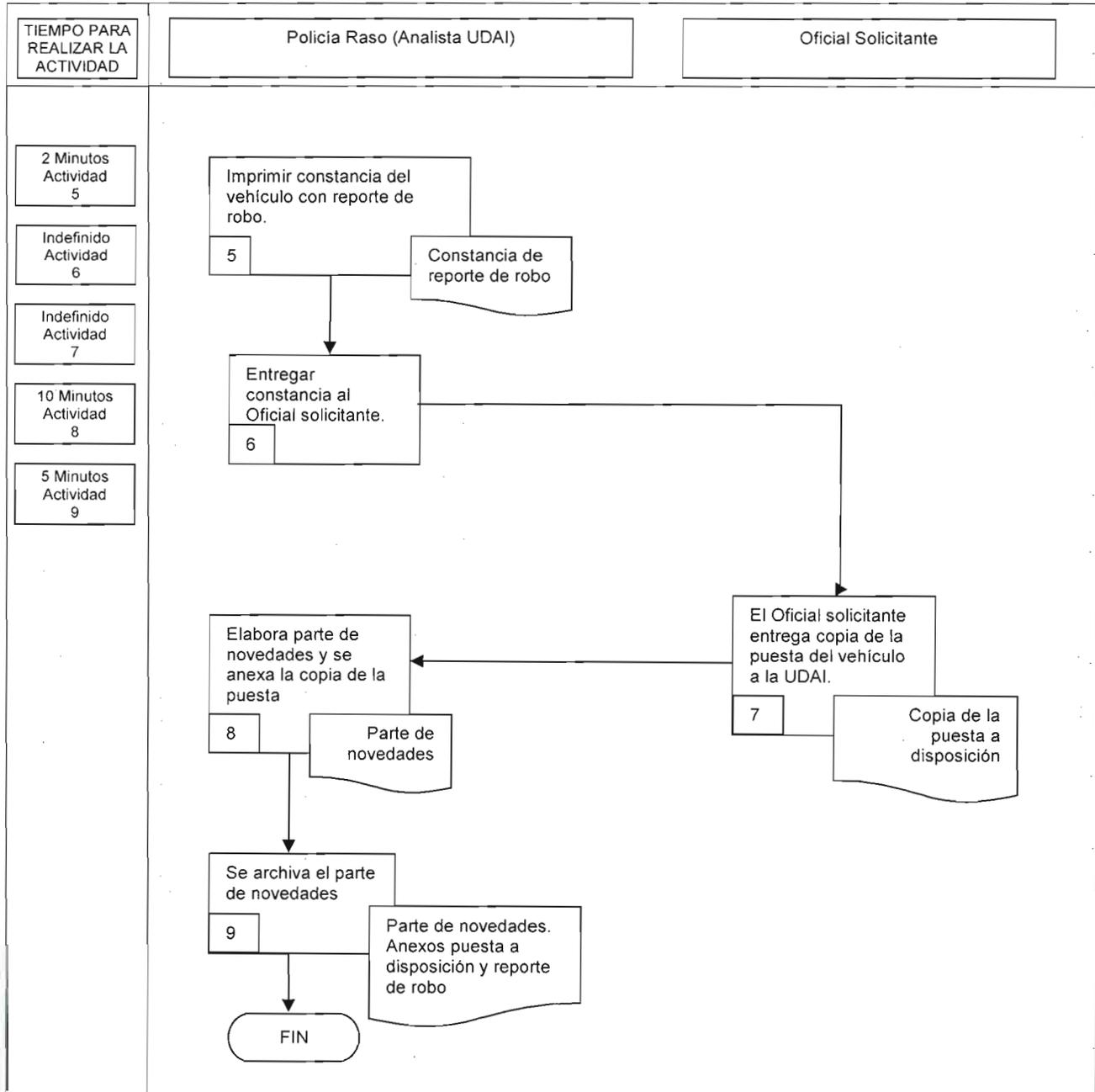




DIAGRAMA DE FLUJO CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LA CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (Analista UDAI) (PR A-UDAI)	Recibir la solicitud por las diversas vías de comunicación, registrando los datos en la bitácora.	Bitácora de servicio.
2	(PR A-UDAI)	Accesar al S.U.I.C. y consultar el vehículo de acuerdo con la información que se cuente.	
3	(PR A-UDAI)	¿Cuenta con registro de robo? No. Ir a la actividad 4. Sí. Ir a la actividad 5.	
4	(PR A-UDAI)	Se informa del resultado por la misma vía como se recibió el reporte y se registra en la bitácora Ir a la Actividad 8	Bitácora de servicio
5	(PR A-UDAI)	Imprimir constancia del vehículo con reporte de robo.	Constancia de reporte de robo
6	(PR A-UDAI)	Entregar constancia al Oficial solicitante.	
7	(PR A-UDAI)	El oficial solicitante entrega copia de la puesta a disposición del vehículo a la UDAI.	Copia puesta a disposición
8	(PR A-UDAI)	Se elabora un parte de novedades correspondiente al turno.	Parte de novedades
9	(PR A-UDAI)	Se archiva la copia de la puesta a disposición y del parte de novedades. Con esta acción finaliza el procedimiento.	Archivo



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora de servicio	Policía Raso (Analista UDAI)	1 Año
2	Copia puesta a disposición a la autoridad competente.	Policía Raso (Analista UDAI)	1 Año
3	Parte de novedades	Policía Raso (Analista UDAI)	1 Año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO

1.- Propósito:

El propósito del Informe Policial Homologado (IPH), es dejar testimonio de los hechos ocurridos que demuestren la presunta participación de un sujeto en la constitución de un delito, integrando toda la información que describa claramente lo sucedido y los indicios que lleven a aplicar la justicia.

2.- Alcance:

Cada unidad de despliegue operativo, que participe en un evento deberá de reportar la información derivada de dicho evento en no más de 24 horas, garantizando la integridad y oportunidad de la información.

3.-Referencia:

La Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

Lineamientos de Informe Policial Homologado emitidos por el Centro Nacional de Información.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Coordinación Administrativa la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de la Policía Preventiva dar a conocer al personal operativo el presente procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, puesta en marcha supervisión y propuesta de modificación.

5.- Definiciones:

Informe Policial Homologado (IPH): Informe que resume un evento (hecho presuntamente constitutivo de delito y/o falta administrativa) y hallazgos de una actuación policial, incluye el formato IPH, fotografías, punteo cartográfico y demás documentación que contiene la información del evento.

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO

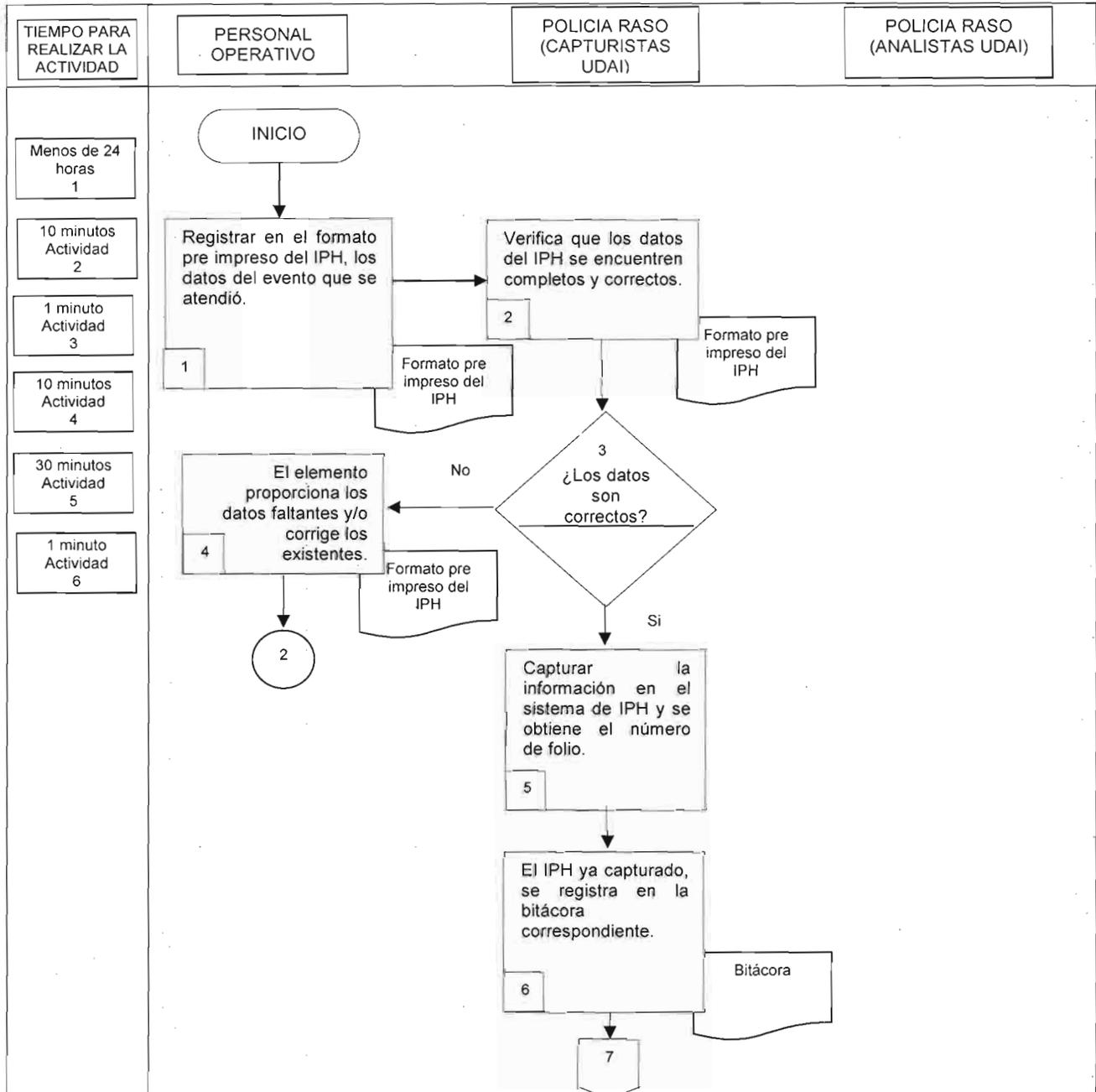
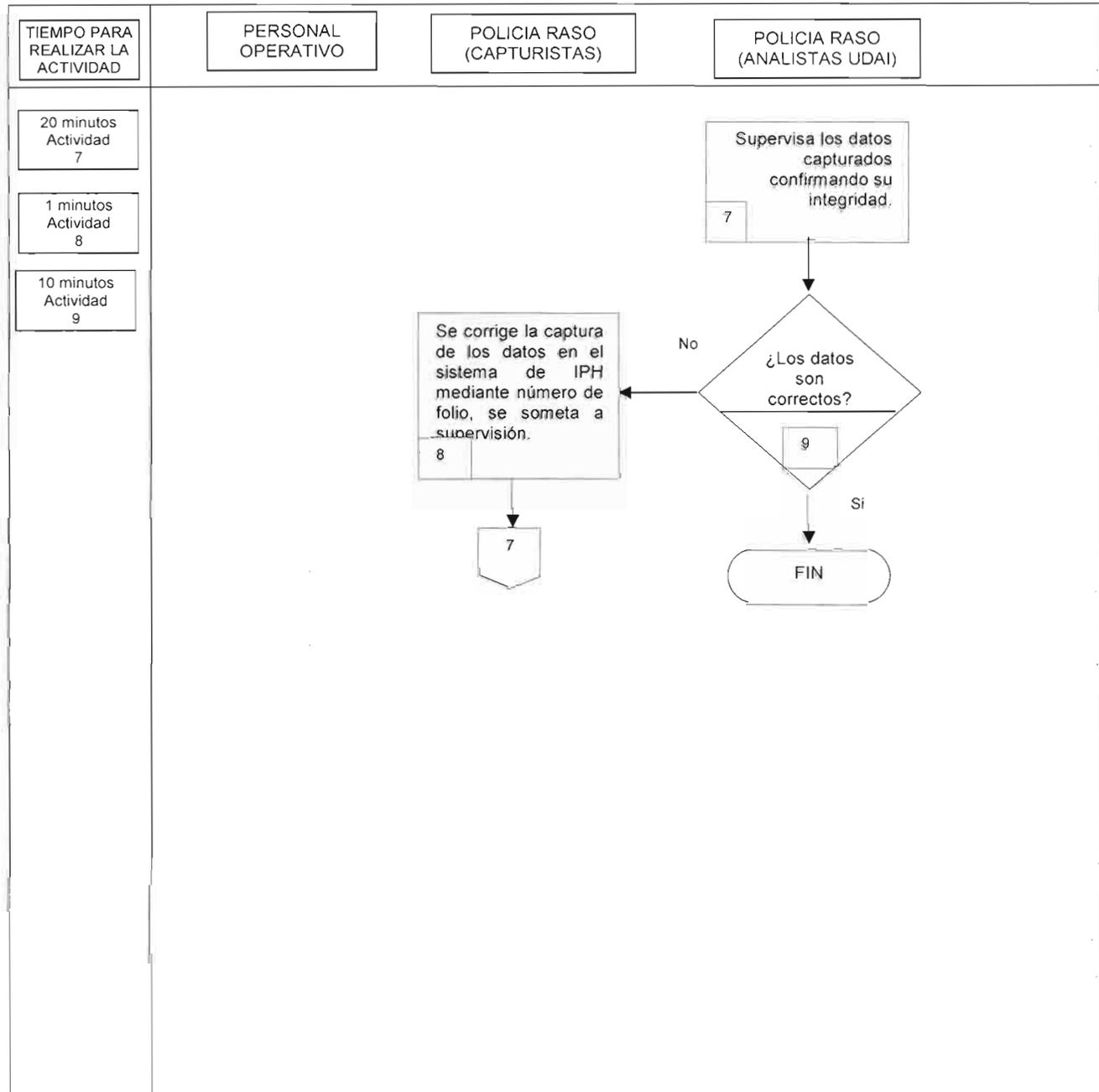




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Personal Operativo (PO)	Registrar en el formato pre impreso del Informe Policial Homologado (IPH), los datos del evento que se atendió.	Formato Pre Impreso IPH
2	Policía Raso Capturista (PR C)	Verifica que los datos del IPH se encuentren completos y correctos.	Formato Pre Impreso IPH
3	(PR C)	Los datos son correctos No, ir a la actividad No. 4 Si, ir a la actividad No. 5	
4	(PR C)	El elemento proporciona los datos faltantes y/o corrige los existentes.	Formato Pre Impreso IPH
5	(PR C)	El IPH ya capturado, se registra en la bitácora correspondiente.	
6	(PR C)	El IPH ya capturado, se registra en la bitácora correspondiente.	Bitácora
7	Policía Raso (Analista) (PR A)	Supervisa los datos capturados confirmando su integridad.	
8	Policía Raso (Analista) (PR A)	Los datos son correctos. No, ir a la actividad No. 9 Si, Con esta actividad finaliza el procedimiento.	
9	(PO)	Se corrige la captura de los datos en el sistema de IPH mediante número de folio, se someta a supervisión. Con esta actividad termina el procedimiento.	



**PROCEDIMIENTO DE
LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato pre impreso	Director	Indefinido

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Bitácora	s/c



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS

1.- Propósito:

Sistematizar el procedimiento de denuncia anónima que la ciudadanía realiza a través del número 089 administrado por la Secretaría de Seguridad Pública del Estado.

2.- Alcance:

Cada reporte de "Denuncia Anónima" que el la Secretaría de Seguridad Pública del Estado a través del C4 remite vía correo electrónico a la Unidad de Análisis de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.

3.-Referencia:

La Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

Lineamientos de Informe Policial Homologado emitidos por el Centro Nacional de Información.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad del Director General de Policía Preventiva, la revisión de este Procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, puesta en marcha supervisión y propuesta de modificación.

5.- Definiciones:

089 Número de marcación rápida para "Denuncias Anónimas".

6.- Método de Trabajo:

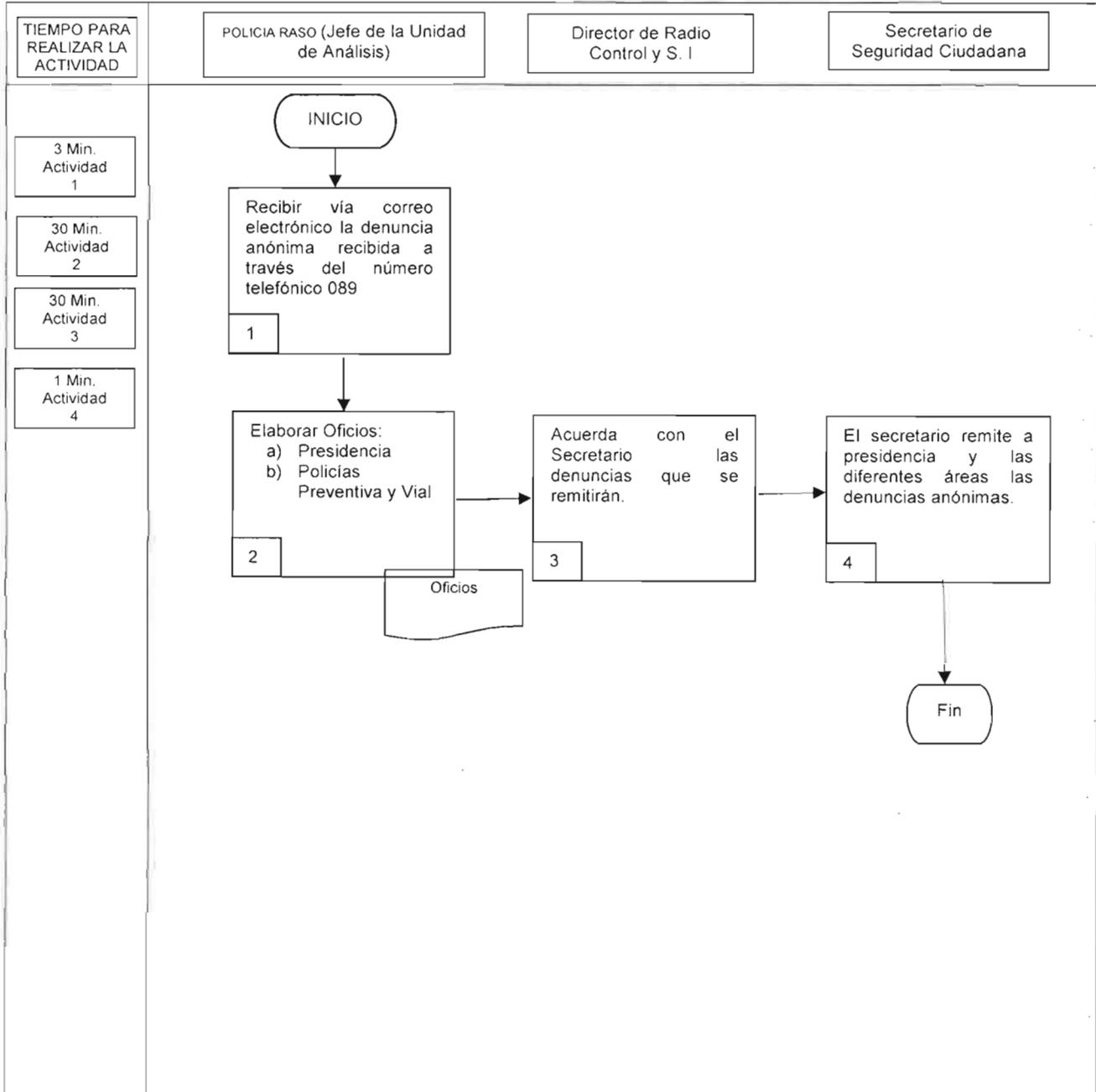
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DENUNCIA ANÓNIMA





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIA ANÓNIMA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	POLICIA RASO (JEFE DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS) (PR JUA)	Recibir vía correo electrónico la denuncia anónima recibida a través del número telefónico 089	
2	Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos (DRCSI)	Elaborar Oficios: a) Presidencia b) Policías Preventiva y Vial	oficios
3	DRCSI	Acuerda con el Secretario las denuncias que se remitirán.	
4	Secretario de Seguridad Ciudadana (SSC)	El secretario remite a presidencia y las diferentes áreas las denuncias anónimas. Con esta actividad termina el procedimiento	



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIA ANÓNIMA
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Denuncia anónima	Director de Radio Comunicación y Sistemas informáticos	1 día
1	Oficios	Director de Radio Comunicación y Sistemas informáticos	1 días

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA

1.- Propósito:

Sistematizar el procedimiento de llamadas de emergencia, con el fin de reducir el tiempo de respuesta de auxilio a la ciudadanía, protegiendo su integridad física y patrimonial.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a todo el municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia: la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos; Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de la Policía Preventiva la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, actualización, implantación y control del procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo de llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Ninguna

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA

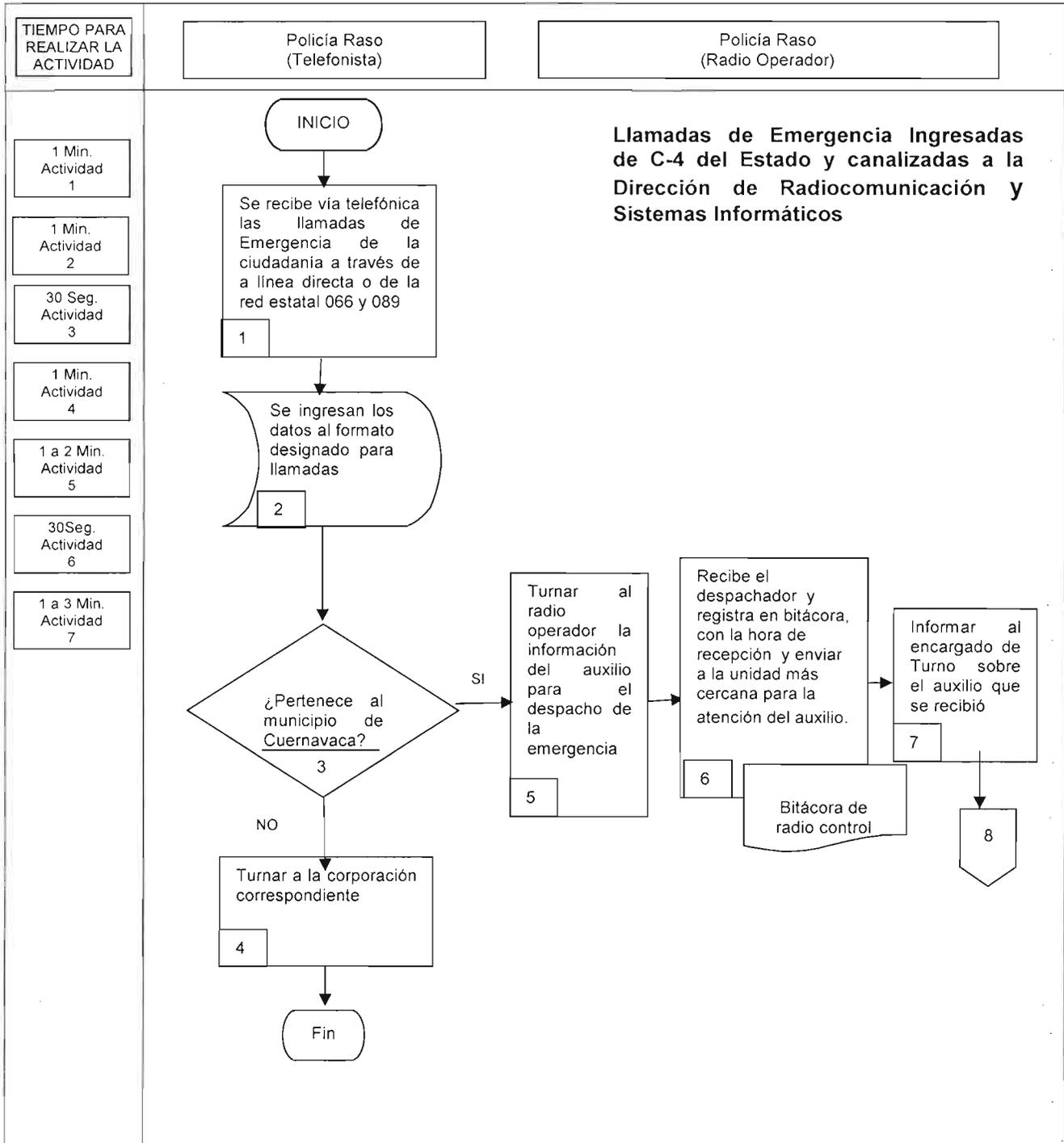
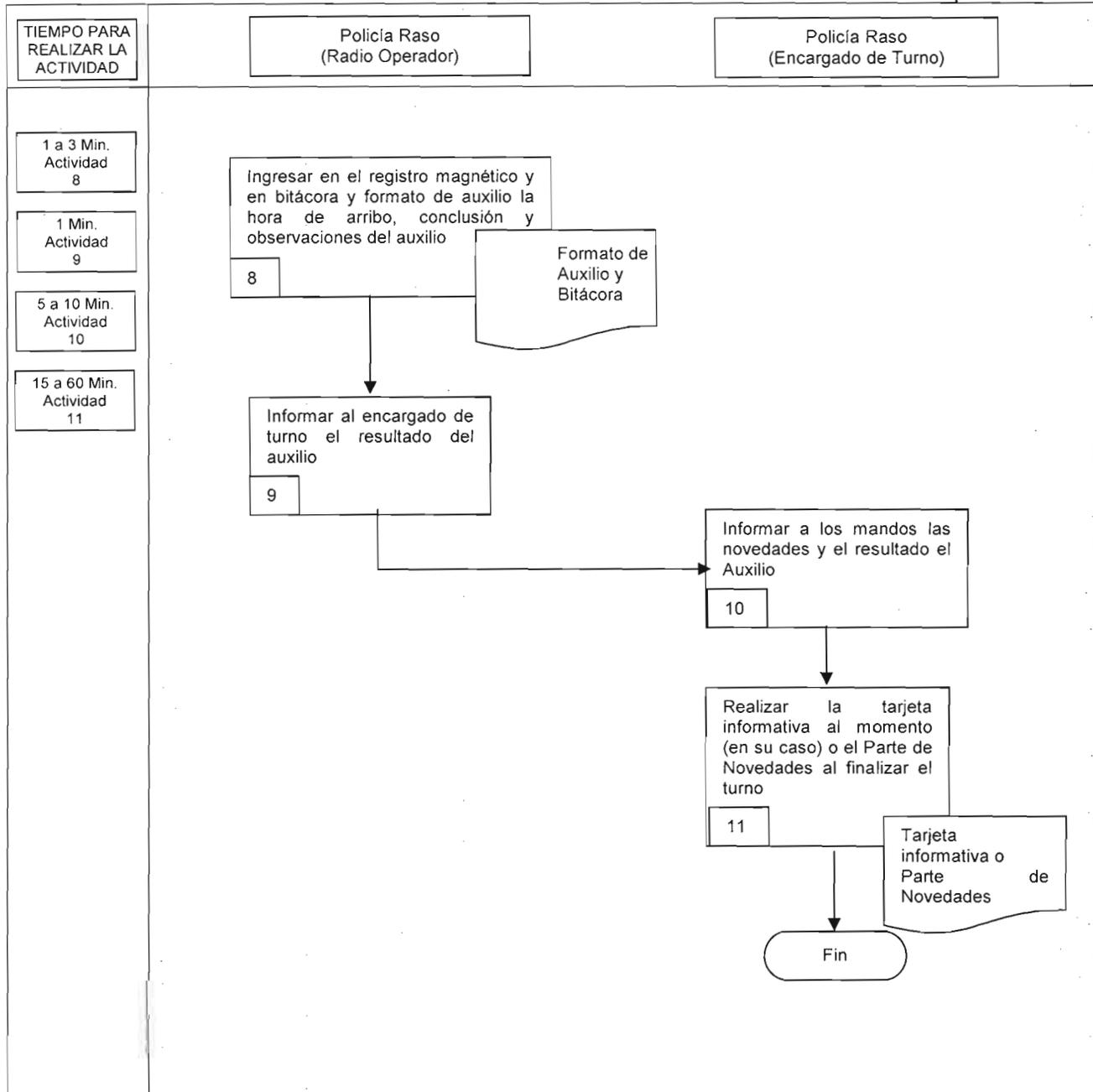




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (Telefonista) (PRT)	En C-4 del Estado en las líneas del Centro Operativo se reciben las llamadas ingresadas por el 066, las cuales se turnan a esta corporación a través de la red de telefonía estatal, así mismo se atiende una líneas directa para el municipio de Cuernavaca,	Formato de auxilio
2	PRT	Ingresar datos del auxilio solicitado por la ciudadanía al formato designado para llamadas, recibiendo los datos generales del ciudadano, ubicación (exacta) y tipo de apoyo que requiere	
3	PRT	¿Pertenece al Municipio de Cuernavaca? No. Ir a la actividad 4. Sí. Ir a la actividad 5.	
4	PRT	De acuerdo a la ubicación o tipo de incidente, si no le corresponde a ésta Secretaría se canaliza a la corporación o Municipio correspondiente. Con este paso finaliza el procedimiento.	
5	Policía Raso Radio operador (PRR)	Turnar al radio operador la información del auxilio para el despacho de la emergencia en el menor tiempo posible.	
6	PRR	Recibir por el sistema, registrar en bitácora y enviar a la unidad más cercana para la atención del auxilio.	Bitácora
7	PRR	Informar al encargado de turno sobre la solicitud de auxilio recibida.	
8	PRR	Registrar en el formato de auxilio, en la bitácora y formato de auxilio, la hora de llegada de la unidad, así como las novedades proporcionadas por la misma.	Bitácora Formato de auxilio
9	PRR	Informar al encargado de turno sobre el resultado del auxilio	
10	Policía Raso Encargado de Turno (PRET)	Informar a los mandos las novedades y resultados del auxilio	
11	PRET	Realizar la tarjeta informativa al momento (si es el caso) o el Parte de Novedades al finalizar el turno. Con este paso finaliza el procedimiento.	Tarjeta informativa / parte de novedades



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato de Auxilio	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	1 día
1	Bitácora de radio	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	9 días
1	Parte de Novedades (Nota Informativa)	Policía raso (Responsable de turno)	1 día

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de auxilios	N/A



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE EMERGENCIAS

1.- Propósito:

Que los radio operadores den voz de alarma oportunamente a las diferentes áreas y personal adecuado de las emergencias operativas que se presenten, dar seguimiento e informar oportunamente y con certeza

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a todo el municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia: la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos; Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de la Policía Preventiva la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, actualización, implantación y control del procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo de llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Ninguna

6.- Método de Trabajo:

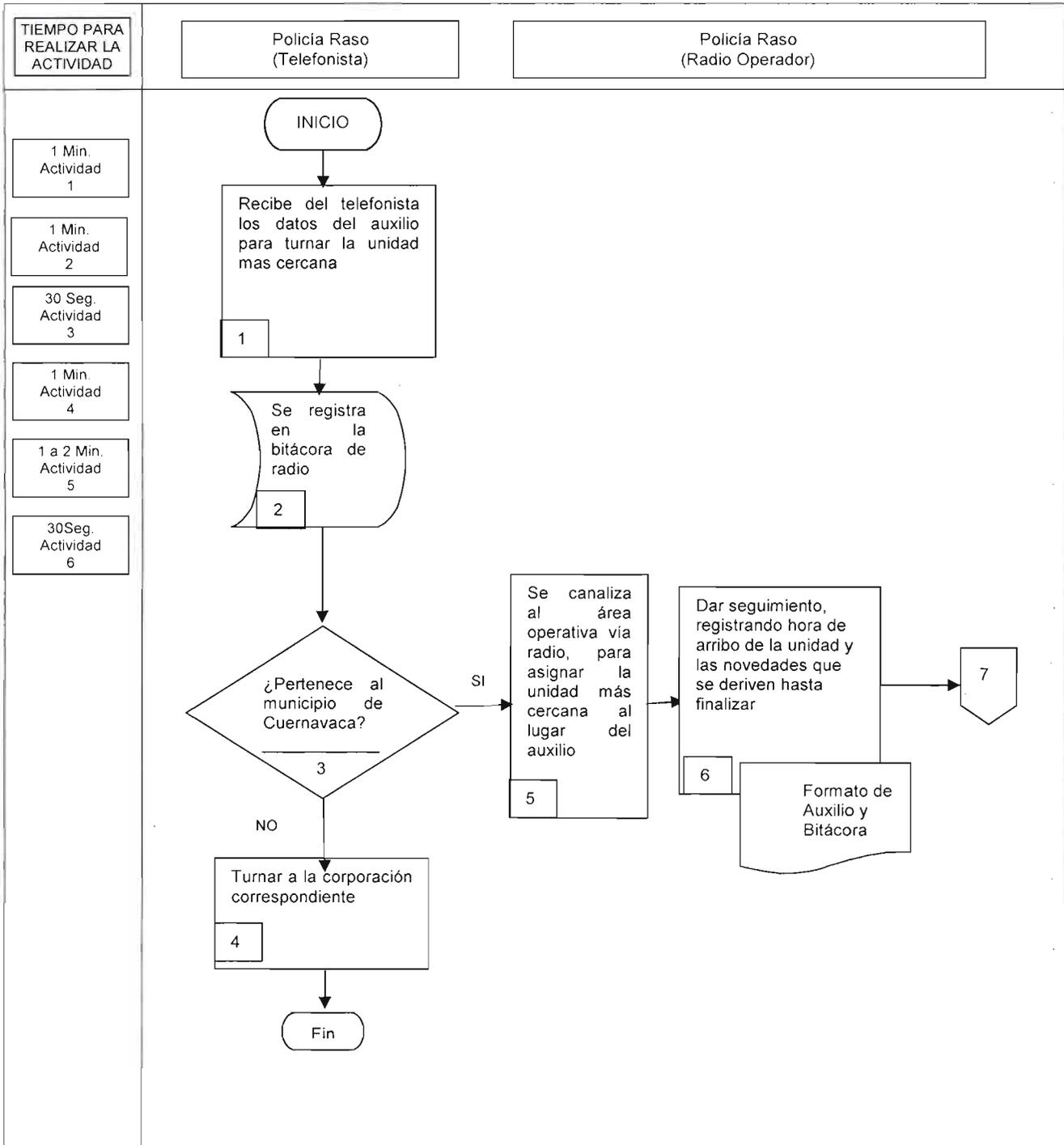
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos

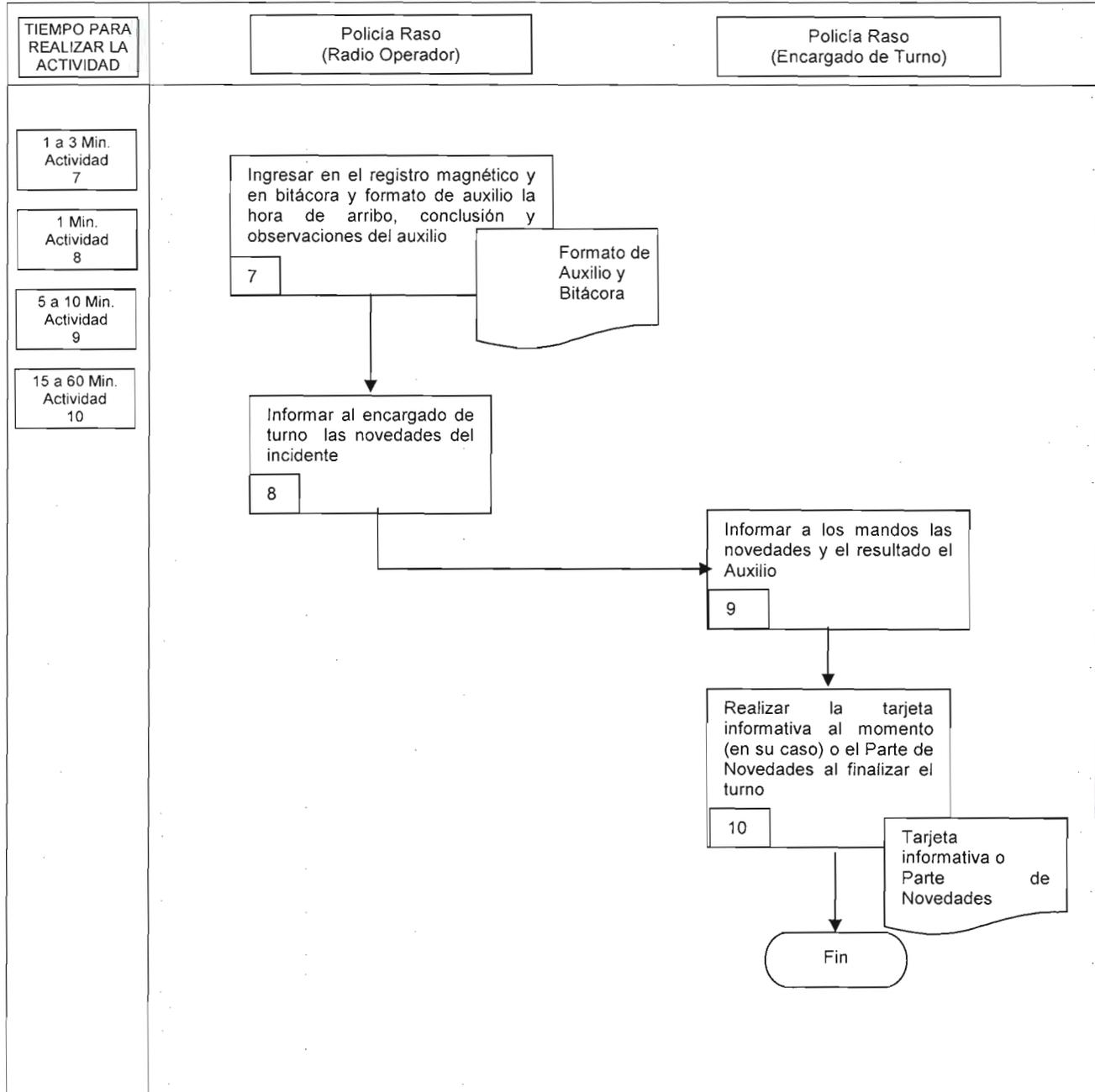


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
DESPACHO DE EMERGENCIAS**





**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
DESPACHO DE EMERGENCIAS**





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
DESPACHO DE EMERGENCIAS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso Radio operador (PRR)	Se recibe del telefonistas los datos del auxilio para turnar la unidad más cercana	Formato de auxilio
2	PRR	Se registra en la bitácora de radio	Bitácora
3	PRR	¿Pertenece al municipio de Cuernavaca?	
4	PRR	Turnar a la corporación correspondiente	
5	PRR	Se canaliza al área operativa vía radio, para asignar la unidad más cercana al lugar del auxilio	
6	PRR	Dar seguimiento, registrando hora de arribo de la unidad y las novedades que se deriven hasta finalizar	Bitácora
7	PRR	Ingresar en el registro magnético y en bitácora y formato de auxilio la hora de arribo, conclusión y observaciones del auxilio	Bitácora Formato de auxilio
8	PRR	Informar al encargado de turno las novedades del incidente	
9	Policía Raso Encargado de Turno (PRET)	Informar a los mandos las novedades y el resultado el Auxilio	
10	PRET	Realizar la tarjeta informativa al momento (en su caso) o el Parte de Novedades al finalizar el turno	Tarjeta Informativa



**PROCEDIMIENTO DE
DESPACHO DE EMERGENCIAS**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato de Auxilio	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	1 día
1	Bitácora de radio	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	9 días
1	Parte de Novedades (Nota Informativa)	Policía raso (Responsable de turno)	1 día

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de auxilios	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL

1.- Propósito:

La finalidad de este procedimiento es dar atención, tramite y seguimiento a las peticiones ciudadanas y/o internas de la Secretaria de Seguridad Ciudadana, mediante oficios, memorandos o circulares, que emita el programa de Gestión municipal, en breve termino y de manera eficiente para un control de información interna y/o urgente a cualquier unidad administrativa que integra el Ayuntamiento Municipal.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todas las Unidades Administrativas que integra la administración Municipal que cuenten con el sistema de intranet.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Publica para el estado de Morelos; Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la aplicación de este documento.

Es responsabilidad del Director de Radio comunicación y Sistemas Informáticos, la ejecución de este Procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos o a quien corresponda, el cumplimiento del mismo.

Es responsabilidad del personal la revisión, elaboración, seguimiento, actualización y control del programa de gestión municipal.

5.- Definiciones:

Sistema de Gestión Municipal: Es el programa realizado por el Ayuntamiento de Cuernavaca, para enviar o remitir información del mismo y/o de la ciudadanía para dar seguimiento emitiendo una respuesta en breve termino.

6.- Método de Trabajo:

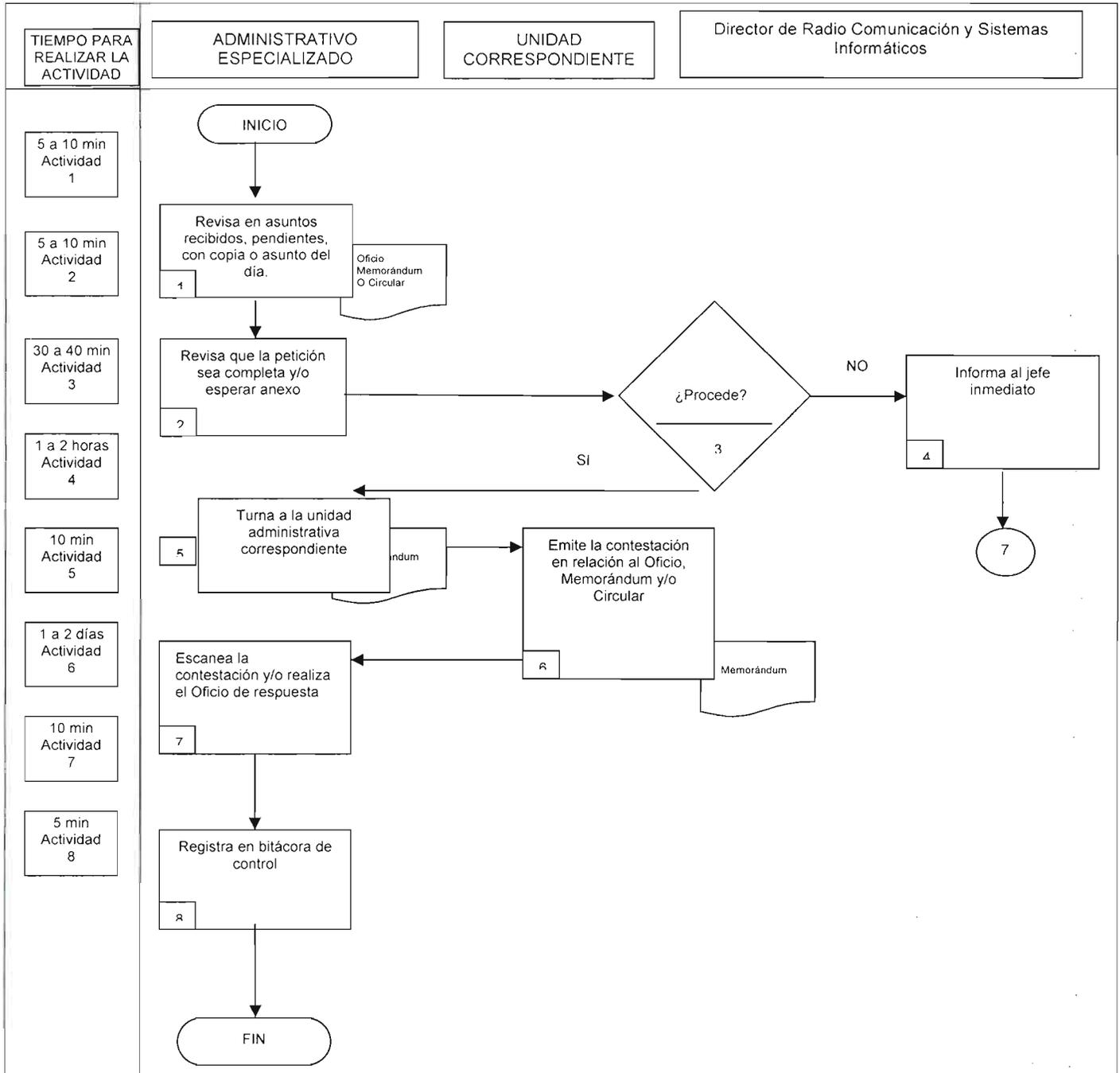
6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN
DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Administrativo Especializado (AE)	Revisa el sistema de Gestión Municipal en el apartado de asuntos recibidos, pendientes, con copia o en si defecto, asuntos del día, los oficios emitidos para conocimiento del jefe inmediato	Oficio
2	AE	Revisa que la petición sea completa y/o espera anexo, ya que estos pueden tardar,	
3	Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos (DRCSI)	¿Procede? No ir a la actividad No. 4 Si ir a la actividad No. 5	
4	(AE)	Notifica al Jefe inmediato de la solicitud, que no procede. Ir a la actividad 7	
5	(AE)	Turnar a la unidad administrativa correspondiente para la atención oportuna.	Memorándum
6	Unidad Administrativa (UA)	Emitir la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante oficio, memorando.	Memorándum
7	(AE)	Adjuntar la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante el oficio, memorando o circular.	
8	(AE)	Registrar en bitácora de control las contestaciones emitidas y recibidas. Con esta actividad termina el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
	"Ninguno"		

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE ALARMAS DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO

1.- Propósito:

Sistematizar el procedimiento de atención de los botones de alarmas, instalados en los domicilios registrados en este programa, con el fin de reducir el tiempo de respuesta de auxilio y brinda una atención pronta y estrecha con los ciudadanos.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a todo el municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia: la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos; Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de la Policía Preventiva la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, actualización, implantación y control del procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo de llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Ninguna

6.- Método de Trabajo:

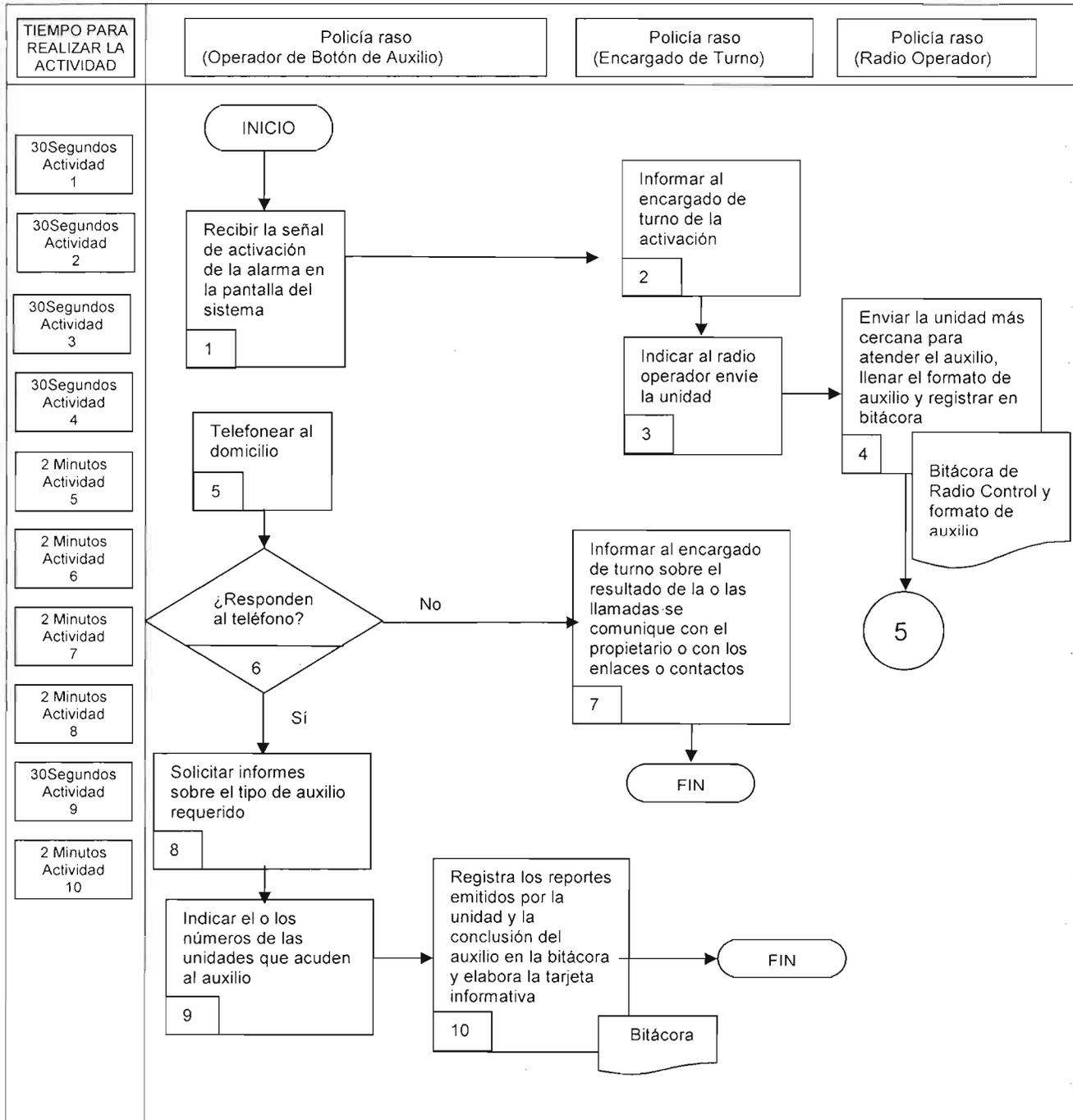
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MONITOREO DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía raso (Operador Botón Ciudadano) (PROBC)	Recibir la alerta activada en pantalla del sistema, ubicando geográficamente el domicilio donde se encuentra el botón de alerta y la ubicación con GPS de la unidad más cercana	
2	(PROBC)	Informar al encargado de turno de la activación y las referencias de ubicación	
3	Policía Raso (Encargado de Turno) (PRET)	Comunicar al radio operador que envíe la unidad para investigar	
4	Policía Raso Radio operador (PRRO)	Envía la unidad más cercana al lugar, llena el formato de auxilio y registra en bitácora	Formato auxilio Bitácora
5	PROBC	Telefonar al domicilio para confirmar la necesidad de apoyo	
6	PROBC	¿Responde al teléfono el propietario del botón? No.: ir con la actividad 7 Sí. Ir a la actividad 8 En ambos casos se informa al encargado de turno.	
7	PROBC	Informar al encargado de turno sobre el resultado de la o las llamadas se comunique con el propietario o con los enlaces o contactos. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	
8	PROBC	Preguntar qué tipo de auxilio necesita ya que el botón de auxilio fue activado. Nota: verificar el tipo de auxilio o si es falsa alarma.	
9	PROBC	Se le indica el o los números económicos de las unidades que se dirigen a su domicilio para prestar apoyo.	
10	PROBC	Registra en bitácora el evento, así como los informes que da la unidad que acudió a atenderlo Elabora la tarjeta informativa sobre el incidente. Con este paso finaliza el procedimiento	Bitácora Botón Ciudadano



PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato de Auxilio	Policía raso (Radio operador / Encargado de turno)	Un día
2	Bitácora Radio Control	Policía raso (Radio operador / Encargado de turno)	9 días
3	Bitácora Botón Ciudadano	Policía raso (Operador Botón Ciudadano)	Indefinido

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA

1.- Propósito:

Sistematizar el proceso de la vigilancia a través del equipo tecnológico de video, y cámaras urbanas instaladas en diferentes puntos de la ciudad, a fin de inhibir los actos delictivos en zonas conflictivas, y dar una respuesta pronto a los eventos de que se observen y que representen un riesgo a la integridad de los ciudadanos.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a todo el municipio de Cuernavaca.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia: la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos; Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de la Policía Preventiva la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, actualización, implantación y control del procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo de llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Ninguna

6.- Método de Trabajo:

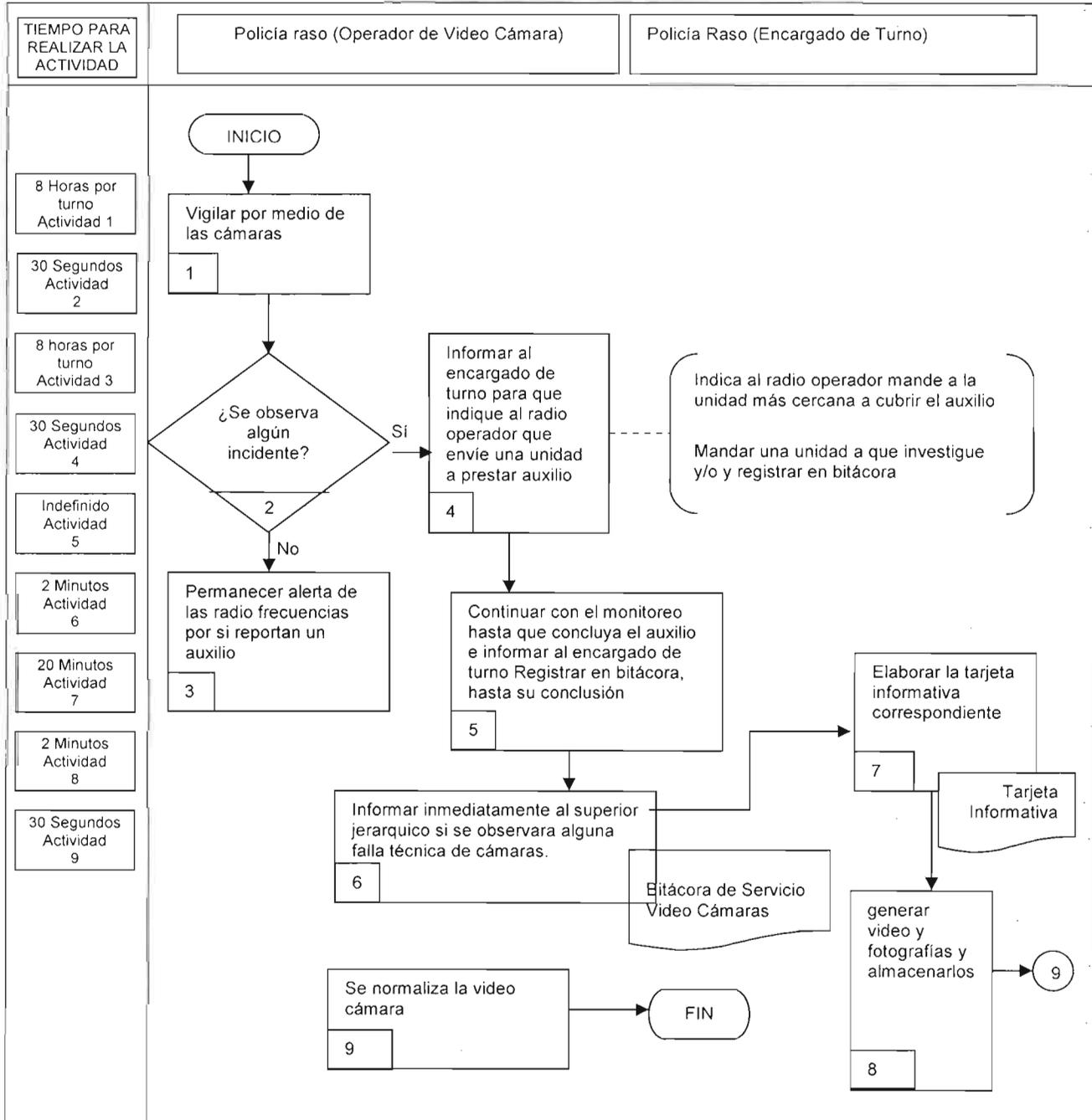
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía raso (Operador de Video Cámaras) PROVC	Vigilar por medio de las video cámaras de vigilancia las principales calles y avenidas en todo momento, utilizando al máximo los recursos y monitores de plasma.	
2	PROVC	Se observa la necesidad de auxilio de la ciudadanía No. Ir a la actividad 3. Sí. Ir a la actividad 4.	
3	PROVC	Permanecer pendiente del sistema de radio comunicación en las frecuencias de preventiva y tránsito, a efecto de escuchar los diversos auxilios, para que a su vez se les de seguimiento a través de las cámaras de video vigilancia. Se conecta a la actividad 5.	
4	PROVC	Informar al encargado de turno del incidente que se observa mediante la cámara. Nota: El encargado de turno: Indicará al radio operador, se envíe la unidad más cercana al lugar del auxilio. El Radio Operador: Enviará la unidad más cercana y registrar en bitácora el tipo de auxilio requerido, así como las novedades y la conclusión del mismo.	
5	PROVC	Continuar con el monitoreo hasta que concluya el auxilio e informar al encargado de turno	
6	PROVC	Registrar en bitácora el suceso, su desarrollo y conclusión.	Bitácora de servicio
7	Policía Raso (Encargado de Turno) (PRET)	Elaborar la tarjeta informativa sobre el incidente visualizado	Tarjeta informativa
8	PRET	En caso de tratarse de un auxilio importante, generar video grabación del suceso y protegerla por si es requerida por alguna autoridad	
9	PROVC	Se normaliza la video cámara. Con este paso finaliza el procedimiento	



PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora de Servicio	Policía raso (Operadores de video cámaras)	Indefinido
2	Video grabación	Policía raso (Operadores de video cámaras)	3 Días Hábiles

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES

1.- Propósito:

Sistematizar el procedimiento de la atención de los reportes de usuarios de la Secretaría de Seguridad Ciudadana para solicitudes de Soporte Técnico.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a todas las Direcciones de la Secretaría de Seguridad Ciudadana

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento, se tomó como referencia: la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos; Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección General de la Policía Preventiva la revisión de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, actualización, implantación y control del procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo de llevar a cabo las actividades descritas en el procedimiento.

5.- Definiciones:

Ninguna

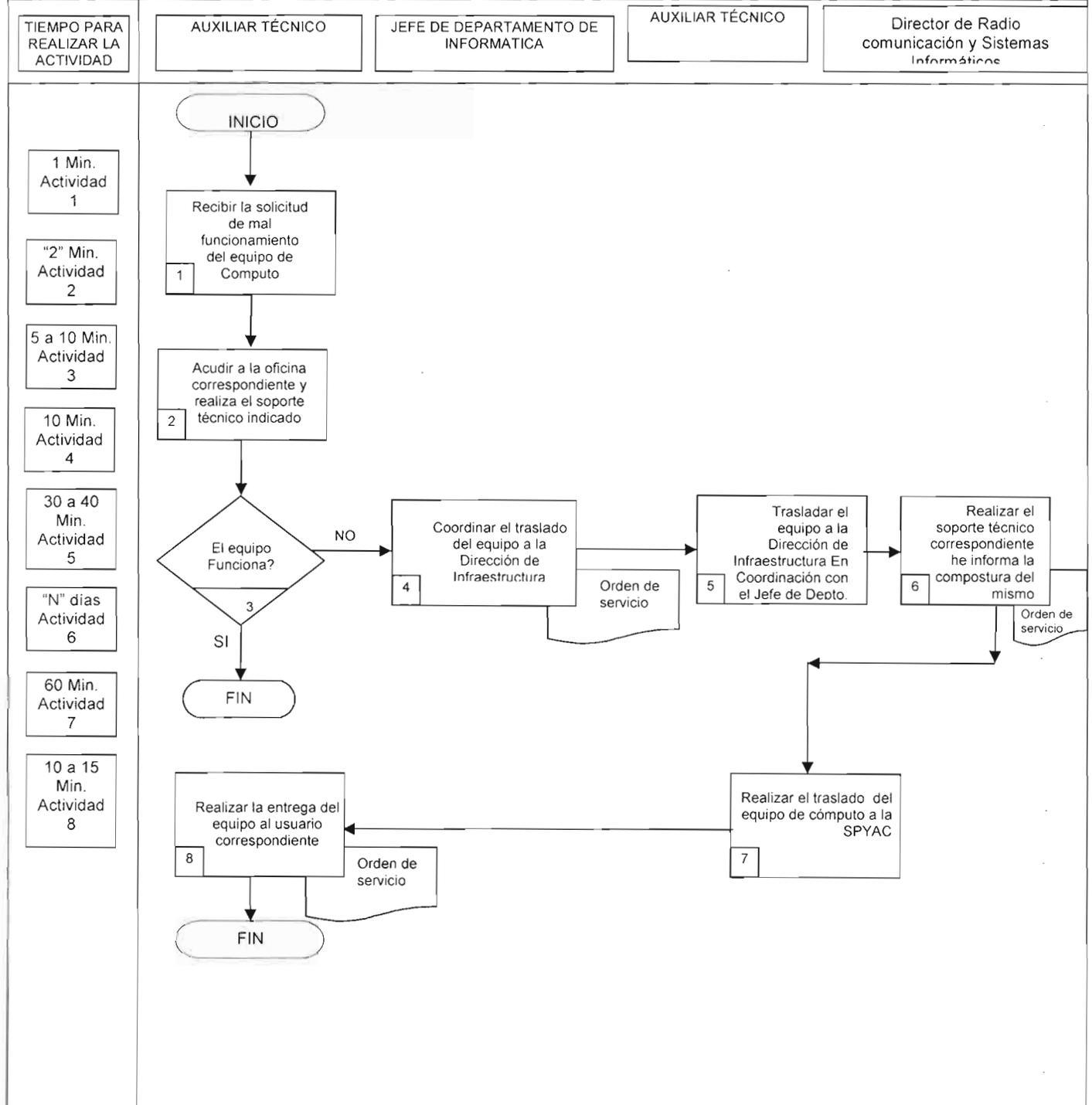
6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TECNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Auxiliar Técnico (AT)	Recibe la solicitud mediante llamada telefónica, del mal funcionamiento del equipo de cómputo de una oficina.	
2	AT	Acude a la oficina correspondiente y realiza el soporte técnico indicado.	
3	AT	El equipo funciona? Sí, finaliza el procedimiento. No, pasar a la actividad No. 4.	
4	Jefe de Departamento De Informática	Coordina el traslado del equipo a la Dirección de Sistemas del Ayuntamiento.	Orden de servicio
5	AT	En coordinación con el Jefe de Departamento, traslada el equipo a la Dirección de Sistemas del Ayuntamiento.	
6	Director de Radio comunicación y Sistemas Informáticos	Realiza el soporte técnico adecuado, he informa la compostura del mismo.	Orden de servicio
7	AT	Realiza el traslado del equipo de cómputo a la Secretaria de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.	
8	AT	Realiza la entrega del equipo de cómputo al usuario correspondiente. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Orden de servicio



XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Ezequiel Albavera González Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.	101-10-35	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Ulises Cruz Jacob Jefe de la Unidad de Análisis e Información	101-10-48	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Luz Irene Villegas Segura Jefe de Departamento de Informática	101-10-33	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Chávez Cardoso Guadalupe Isela Jefe de Departamento de Operaciones de Radio	101-10-33	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
17 de Mayo de 2013	28 de Noviembre de 2013

PARTICIPANTES	PUESTO
EZEQUIEL ALBAVERA GONZALEZ	DIRECTOR DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS INFORMATICOS
LUZ IRENE VILLEGAS SEGURA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
ULISES CRUZ JACOBO	JEFE DE LA UNIDAD DE ANALISIS E INFORMACION
RICARDO DÍAZ VÁZQUEZ	DIRECTOR DE MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA
EMIGDIO GONZÁLEZ GALINDO	TÉCNICO INFORMÁTICO

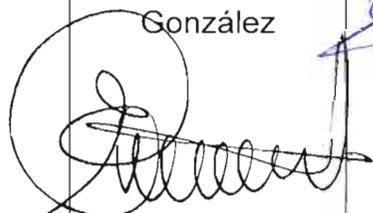
Ricardo Díaz Vázquez
 Titular de la Dirección de Modernización Administrativa

Emigdio González Galindo
 Técnico Informático, Asesor Designado de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo

Luz Irene Villegas Segura
 Jefe de Departamento, Responsable de la Organización del Manual de Organización, Políticas y Procedimientos

**XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN
DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

ÁREA: Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección General de Informática y Desarrollo Administrativo
Todos	Elaboración del Manual versión 2013	28/Nov./13	Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos Ezequiel Albavera González 	Roberto Rodolfo Soto Tapia 