



Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Policía Turística

Cuernavaca, Mor., a 28 de Noviembre de 2013.



CONTENIDO:

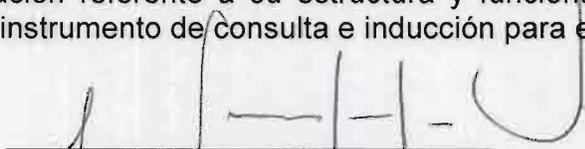
| | Páginas |
|---------------------------------------|----------------|
| I. HOJA DE AUTORIZACIÓN | 3 |
| II. INTRODUCCIÓN | 4 |
| III. OBJETIVO | 5 |
| IV. MARCO JURÍDICO | 6 |
| V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES | 7 |
| VI. ORGANIGRAMA | 8 |
| VII. ESTRUCTURA ORGANICA | 9 |
| VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS | 10 |
| IX. POLÍTICAS | 14 |
| X. PROCEDIMIENTOS | 15 |
| 01. Supervisión en la operatividad | 15 |
| XI. DIRECTORIO | 19 |
| XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN | 20 |
| XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN | 21 |



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 la Policía Turística, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



Víctor Hugo Valdez Ortiz
Secretario de Seguridad Ciudadana

REVISÓ

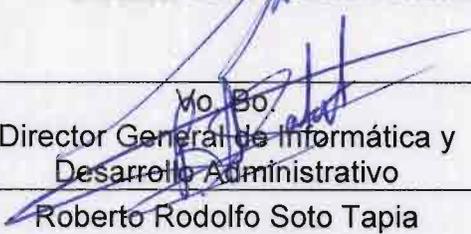

Carlos Pedroza Pedroza
Director General de la Policía Preventiva.

APROBO


María de la Luz Fernández Lugo
Secretaria de Administración

ELABORO


Francisco Humberto Castellanos de la Garza
Director de la Policía Turística

| Fecha de Autorización | Mo. Bo. Director General de Informática y Desarrollo Administrativo | VERSIÓN (año) | No. de paginas |
|-----------------------|--|---------------|----------------|
| 28/Nov./2013 |  Roberto Rodolfo Soto Tapia | 2013 | 21 |



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Policía Turística de la Secretaría de Seguridad Ciudadana; fundamenta las obligaciones laborales, tiene como objetivo principal definir las principales funciones y actividades del personal adscrito a ésta Dirección de la Policía Turística, logrando proporcionar la atención eficaz a la ciudadanía.

Enuncia los lineamientos, las actividades y los diversos servicios que habrán de realizarse en estricto apego a la normatividad jurídica y en respuesta a las diversas demandas de la población en materia de seguridad pública, y atención al Turismo Nacional y Extranjero así como a los comerciantes y ciudadanía en general.

Para el gobierno municipal de Cuernavaca es fundamental promover e inculcar en las familias, residentes y visitantes del municipio la conciencia de la responsabilidad y la cultura de la autoprotección de las personas y sus pertenencias, que es una demanda prioritaria de la población que convergen en los principales centros turísticos.

Se seguirá trabajando en un contexto integral de acciones coordinadas, establecidas en operativos, estrategias y actividades concretas, en la lucha permanente contra la delincuencia, conforme a los propósitos establecidos en el Sistema Nacional de Seguridad Pública y en el **Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015**.

El presente Manual se constituye como instrumento que permite al personal ubicar fácilmente las actividades asignadas, descripción del puesto y perfil del puesto requerido, así como las establecidas a cada una de las personas que integran Dirección de la Policía Turística, contratar al personal idóneo para los puestos que estén vacantes cuando así se requiera y el presupuesto asignado lo permita, así mismo difundir la metodología y documentos necesarios en el desarrollo de los procedimientos que sustentan la operación.



III. OBJETIVO

El objetivo de la Policía Turística, es prevenir y combatir la delincuencia de los principales centros de atracción de la Ciudad de Cuernavaca reduciendo el tiempo de respuesta a las llamadas de auxilio, así como recuperar la confianza y credibilidad en la Policía Turística dando una atención eficaz y eficiente.

Promover la participación ciudadana en materia de prevención de seguridad pública y atención y orientación turística y brindar la atención cuando se requiera. Mejorar la imagen y confianza de la corporación ante los ciudadanos y visitantes, fortalecer el respeto de los derechos humanos, conocer la naturaleza, ritmo, tendencias y causas de las conductas antisociales. Otorgar certeza en seguridad a la ciudadanía mediante la actualización e implementación de sistemas tecnológicos aplicables al combate de la delincuencia



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Código Procesal Civil para el Estado Libre y Soberano de Morelos.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
6. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
7. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
8. Ley de Servicio Civil del Estado de Morelos.
9. Ley Estatal de Planeación.
10. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
11. Ley de Entrega Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
12. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
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. Acuerdo que crea la Policía de Preventiva Metropolitana del Municipio de Cuernavaca.
18. Acuerdos que establecen los lineamientos del Consejo Municipal de Seguridad Pública.
19. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
20. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
21. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Policía Turística.
22. P.O.A. (Programa Operativo Anual 2013).
23. 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

Proporcionar y garantizar la Seguridad Ciudadana en el sector turístico, mediante acciones de prevención, protección y orientación hacia los turistas nacionales y extranjeros que visitan los principales lugares turísticos del municipio de Cuernavaca así como de los comerciantes y demás personas que convergen en estos, manteniendo un sentido del cumplimiento de las leyes establecidas.

VISIÓN

Ser reconocidos por los ciudadanos por otorgar servicios de seguridad ciudadana y orientar al Turismo, siendo oportunos, eficaces, honestos y amables; por contar con personal capacitado profesionalmente, con equipamiento de punta que permita reducir los índices delictivos, mejorar los programas de prevención de delitos y accidentes, disuadir la presencia del narcotráfico y disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, la integridad física y los bienes materiales de los cuernavacenses, visitantes y turistas.

VALORES

Responsabilidad
Perseverancia
Lealtad
Legalidad
Compromiso Social
Justicia y Equidad
Honestidad
Sobriedad
Espíritu de Servicio
Disciplina
Cumplimiento
Respeto
Solidaridad
Objetividad
Autodominio
Coherencia



VI.-ORGANIGRAMA

DIRECTOR DE LA POLICÍA TURÍSTICA

ELABORÓ

Francisco H. Castejanos de la Garza
DIRECTOR DE LA POLICIA TURISTICA.

REVISÓ

Carlos Pedroza Pedroza
DIRECTOR GENERAL DE LA
POLICIA PREVENTIVA

AUTORIZÓ

Victor Hugo Valdez Ortiz
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
28 DE NOVIEMBRE DE 2013



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

| Categoría Plaza | P u e s t o | Nombre | Subtotal | Total |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|----------|-----------|
| CF02002 | Director de la Policía Turística | Francisco H. Castellanos de la Garza | 01 | |
| | TOTAL | | | 01 |



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de la Policía Turística

JEFE INMEDIATO

Director General de la Policía Preventiva

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Hacer cumplir las leyes y reglamentos que regulan el sector turístico, así como las normas relativas a la protección del turismo y el patrimonio del Municipio en esta materia;
- II. Elaborar y diseñar programas y operativos con la finalidad de garantizar la seguridad en los centros de afluencia turística del municipio;
- III. Promover proyectos y programas de profesionalización que garanticen un mejor desempeño de sus funciones;
- IV. Supervisar que el personal operativo turístico cumpla con sus funciones para mantener la tranquilidad y seguridad pública en los puntos turísticos del municipio, permitiendo el libre ejercicio de los derechos de los turistas nacionales y extranjeros;
- V. Establecer y proponer programas que garanticen el orden público y que salvaguarden la integridad física y patrimonial de los turistas y residentes en el municipio
- VI. Proponer estrategias que permitan la participación económica y social en el municipio, promoviendo e incentivando la actividad turística en todos los aspectos; vinculándose para esto con la Dirección General de Promoción y Fomento al Turismo y la Regiduría de Turismo para allegarse sobre información relevante sobre este rubro;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de la Policía Turística

JEFE INMEDIATO

Director General de la Policía Preventiva

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

VII. Coordinar con las instituciones públicas y privadas, acciones que garanticen la Seguridad en materia turística municipal, a través de acciones de prevención y proactivas, que faciliten la afluencia del turismo en el Municipio;

VIII. Supervisar y verificar que se brinde un servicio de calidad en información y orientación al turismo nacional y extranjero, así como garantizar la seguridad en sitios turísticos y de los bienes patrimoniales del Municipio;

IX. Mantener la comunicación constante con los principales dirigentes de los consejos de colaboración ciudadana del Centro Histórico;

X. Supervisar el cumplimiento de los patrullajes constantes en el Centro Histórico, terminales de autobuses, museos y atractivos turísticos;

XI. Realizar investigación, disuasión, control y auxilio, así como actuar en caso de siniestros, manifestaciones y eventos de cualquier tipo, teniendo como objetivo principal el de prevenir conductas antisociales que pongan en riesgo la seguridad del turista y la afluencia del turismo;

XII. Supervisar que se brinde la información adecuada a solicitud del turismo nacional y extranjero;

XIII. Vigilar la conducta del personal en el desarrollo de sus servicios establecidos;



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Director de la Policía Turística

JEFE INMEDIATO

Director General de la Policía Preventiva

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

XIV. Rendir los informes correspondientes al Secretario de Seguridad Ciudadana y al Director General de la Policía Preventiva, del desarrollo de las actividades de los servicios prestados a la ciudadanía,

XV. Rendir la información correspondiente a la Dirección General de la Policía Preventiva, para la elaboración del Manual de Organización y Procedimientos;

XVI. Verificar que el personal a su cargo tenga en buenas condiciones el equipo de trabajo perteneciente a esta Dirección, y

XVII. Las demás que le otorguen y confieran otras disposiciones legales, así como las que determine el superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de la Policía Turística

ESCOLARIDAD

Licenciatura

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Manejo de Personal
- Administración Pública
- Leyes y reglamentos que regulan el sector turístico
- Elaboración de Proyectos
- Relaciones Humanas

EXPERIENCIA LABORAL

5 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y Campo

ACTITUD / PERSONALIDAD

- Capacidad de Análisis,
- Iniciativa
- Honestidad
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico y Mental



IX. POLÍTICAS

1. Todos los integrantes de la Dirección de la Policía Turística deberán cumplir con las normas y lineamientos establecidos en el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos
2. Queda estrictamente restringida la salida de cualquier tipo de documento o información de la oficina de la Dirección de Policía Turística sin la previa autorización de la Dirección.
3. Las solicitudes de apoyo para la cobertura de eventos en el primer cuadro de la Ciudad, por parte de la Policía Turística, deberán hacerse por escrito, con tres días hábiles de anticipación, y venir firmadas y selladas por el Titular de la Secretaría indicando con precisión la fecha, horario, duración y lugar de la Actividad, así como aquellos datos que faciliten su identificación para poder acordar y solicitar autorización del Director General de la Policía Preventiva.
4. La solicitud de cobertura de actividades eventuales que no sigan los lineamientos deberán solicitarse directamente al titular del área de la Secretaria o en su defecto, al Director General de la Policía Preventiva quienes decidirán sobre la pertinencia de cubrir o no un determinado evento



X.- PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD

1.- Propósito:

Controlar, evaluar y supervisar el cumplimiento de las actividades y programas operativos realizados por las Dirección General de Policía Preventiva que integran esta Secretaría, así como vigilar que los elementos policiales cumplan con los deberes, obligaciones y principios de actuación.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a las Direcciones que integran la Dirección General de Policía Preventiva.

3.-Referencia:

Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.

Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Director General de Policía Preventiva, la revisión y evaluación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Director de Policía Turística: elaborar coordinar y supervisar el desempeño del personal a su mando de este procedimiento.

Es responsabilidad del personal operativo apegarse a lo estipulado en este procedimiento.

5.- Definiciones:

"No Aplica"

6.- Método de Trabajo:

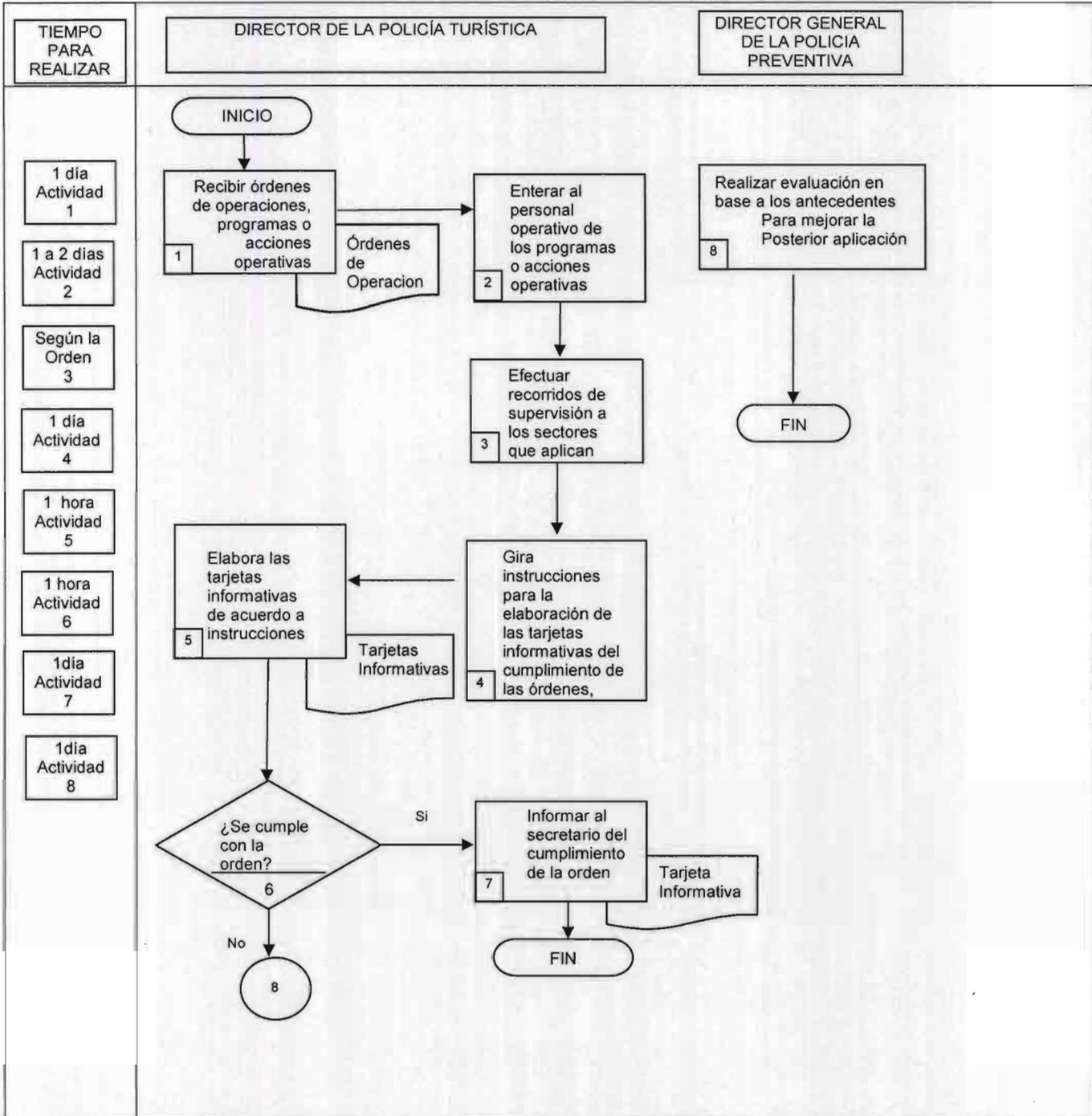
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD

| Paso | Responsable | Actividad | Documento De Trabajo (clave) |
|------|---|---|-----------------------------------|
| 1 | Director de la Policía Turística (DPT) | Recibe las órdenes de operaciones, los programas o acciones operativas por parte de la Oficina del Director General de Policía Preventiva y las turna al Director de Policía Turística. | Ordenes de operaciones, programas |
| 2 | DPT | Verifica que el personal a su cargo ya tenga conocimiento. | |
| 3 | DPT | Realizan la supervisión por medio de patrullajes y recorridos en los sectores o áreas que están contempladas en la orden de operaciones, con la finalidad de observar el adecuado desempeño y aplicación de la orden. | |
| 4 | DPT | Gira las instrucciones correspondientes para la elaboración de las tarjetas informativa con los resultados y observaciones de la aplicación de las órdenes de operaciones, programas o acciones operativas. | |
| 5 | DPT | Elabora respectivamente las tarjetas informativas de acuerdo a lo instruido por el Director de Policía Turística y les da el trámite correspondiente. | Tarjeta Informativa |
| 6 | DPT | ¿Se cumple con la orden? Sí, ir a la actividad No. 7 No, ir a la actividad No. 8 | |
| 7 | DPT | Informa al secretario del cumplimiento de la orden a través de Tarjeta Informativa | Tarjeta Informativa |
| 8 | Director General de Policía Preventiva (DGPP) | Realizar evaluación en base a los antecedentes Para mejorar la posterior aplicación Con esta actividad finaliza el procedimiento. | |



REGISTRO DE CALIDAD

| No | Documentos (Clave) | Responsabilidad de su Custodia | Tiempo de Retención |
|----|------------------------|---|---------------------|
| 1 | Ordenes de Operaciones | Secretario de Seguridad Ciudadana Director General de la Policía Preventiva Director de Policía Turística | 3 Años. |
| 2 | Tarjeta informativa | Secretario de Seguridad Ciudadana Director General de la Policía Preventiva Director de Policía Turística | 3 Años. |

ANEXOS

| Anexo No | Documento | Clave |
|----------|-----------|-------|
| | "Ninguno" | |
| | | |
| | | |
| | | |



XI. DIRECTORIO

| Nombre Y Puesto | Teléfonos Oficiales | Domicilio Oficial |
|---|---------------------|--|
| Francisco H. Castellanos de la Garza. Director de la Policía Turística | 101-10-27 | Avenida Heroico Colegio Militar No. 109 Colonia Buena Vista. |



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

| | |
|--------------------|-------------------------|
| FECHA DE INICIO | FECHA DE TERMINACION |
| 20 de Mayo de 2013 | 28 de Noviembre de 2013 |

| PARTICIPANTES | PUESTO |
|--|--|
| Francisco Humberto Castellanos de la Garza | Director de la Policía Turística |
| 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


Francisco Humberto Castellanos de la Garza
Director de Policía Turística
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 LA POLICÍA TURÍSTICA

| 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./2013 | Director de la Policía Turística Francisco Humberto Castellanos de la Garza | Roberto Rodolfo Soto Tapia  |