



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02

Revisión: 2

Página 1 de 98

Manual de Organización Y Procedimientos De la Dirección General del Centro Operativo

Cuernavaca, Mor. a 05 de marzo del 2012



CONTENIDO:

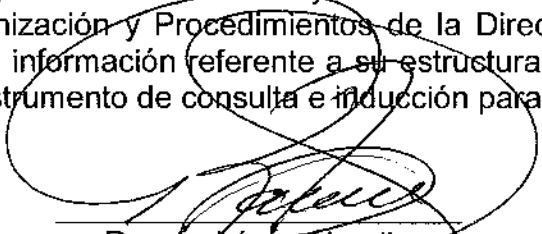
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	7
VI. ORGANIGRAMA	8
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	46
X. PROCEDIMIENTOS	
a) Revisión de vehículos que cuentan con reporte de robo vigente	47
b) Llenado del Informe Policial Homologado	52
c) Recepción y seguimiento de las llamadas de emergencia	57
d) Recepción y Seguimiento de los denuncias anónimas	62
e) Atención de solicitudes por Sistema de Gestión Municipal	67
f) Recepción y seguimiento de las llamadas de emergencia a la central de emergencias	71
g) Monitoreo de las alarmas de botón de auxilio ciudadano	76
h) Monitoreo con cámaras de video vigilancia	67
i) Elaboración y contestación de oficios	84
j) Elaboración del informe diario al Presidente Municipal	88
k) Soporte técnico a equipos de cómputo	92
XI. DIRECTORIO	96
XI. HOJA DE PARTICIPACIÓN	97
XII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	98

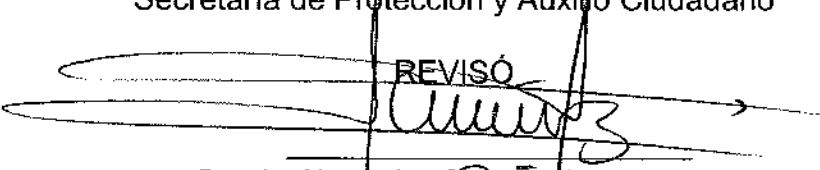


I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

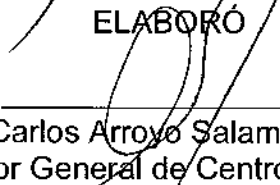
Con fundamento en el Art. 125 fracciones II y XXI, Art. 139 y 140 fracción IV del Reglamento del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca, se expide el presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección General del Centro Operativo, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

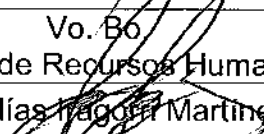

 Ramón López Urquijo
 Encargado de Despacho de la
 Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano

REVISÓ

 Sergio Alejandro González Mendoza
 Director General Administrativo

APROBO

 Jorge Arturo Olivarez Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ

 Carlos Arroyo Salamanca
 Director General de Centro Operativo

Fecha de Autorización	Vo. Bo Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo	 Iván Elías Hagoiti Martínez	2012	98



II. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización y Procedimientos fundamenta las obligaciones laborales; tiene como objetivo principal definir cada una de las funciones y actividades del personal adscrito a la Dirección General del Centro Operativo.

Se constituye como instrumento que permite al personal 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, conocer los pasos a seguir en la realización de los procedimientos, mismos que son aplicados y considerados como el sustento o 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

- a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- b. Ley General que establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- c. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
- d. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
- e. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
- f. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- g. Ley para la Administración Pública del Estado de Morelos.
- h. Ley de la Comisión de Derechos Humanos.
- i. Ley de Entrega – Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
- j. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca, Morelos.
- k. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.
- l. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.
- m. Plan de Desarrollo Municipal 2009- 2012.
- n. Programa Operativo Anual 2011. (P.O.A.)
- o. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.
- p. Manual de Organización y Procedimientos 2011



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Somos una Dirección comprometida a brindar un servicio de calidad y de pronta atención a la ciudadanía, implementando acciones y mecanismos que favorezcan y faciliten, a través de la innovación tecnológica, el combate contra la delincuencia, con acciones que permitan apoyar a los cuerpos policiacos a salvaguardar la integridad física y bienes materiales de la ciudadanía en el Municipio de Cuernavaca.

VISIÓN

Reducir los tiempos de respuesta a una emergencia con acciones en materia de atención oportuna a la ciudadanía en las solicitudes de Seguridad y con la aplicación adecuada de la capacidad del recurso humano y tecnológico.

VALORES

Calidad	Trabajo en equipo
Responsabilidad	Amabilidad
Disciplina	Puntualidad
Honestidad	Espíritu de Servicio
Respeto	Solidaridad
Mejora continua	Lealtad a la Institución
Justicia	Equidad

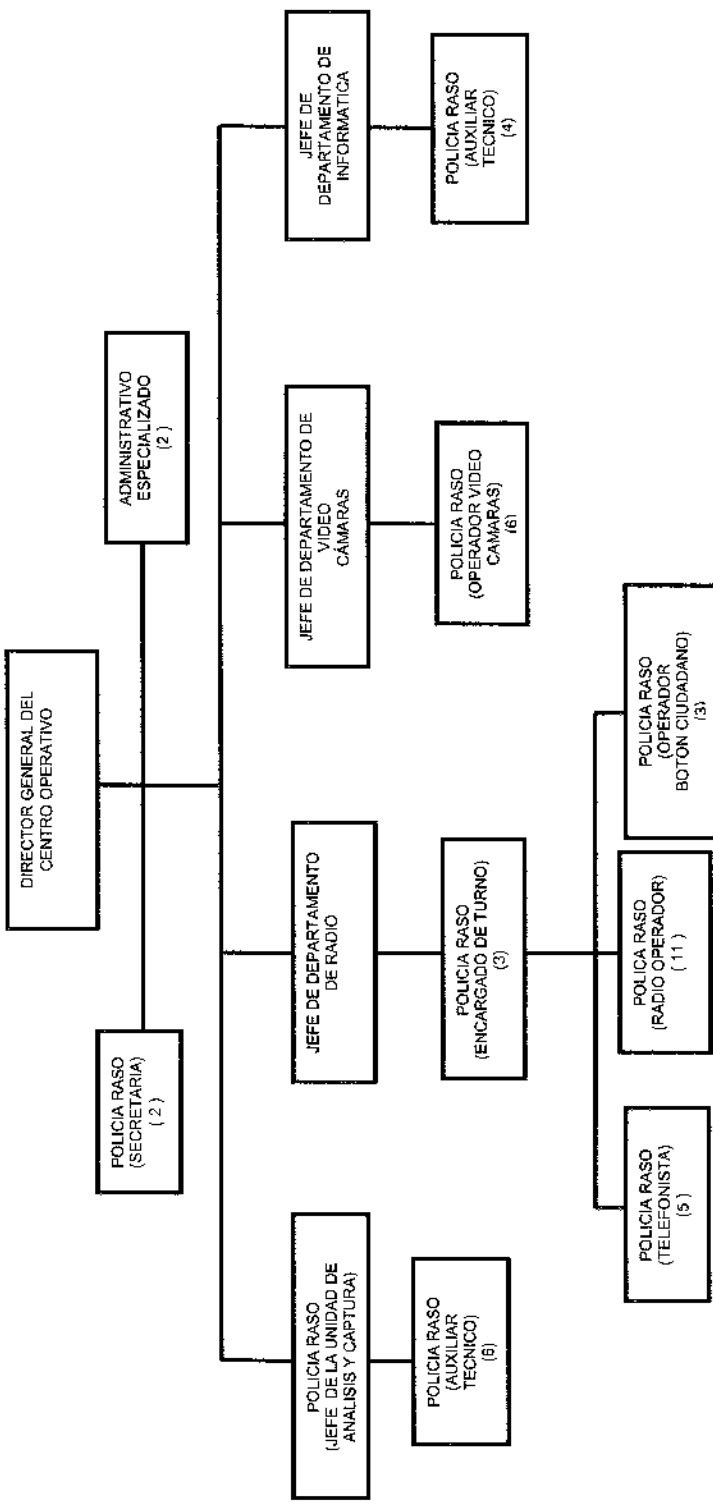


te cumplimos
Cuernavaca

AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02
Revisión: 2
Página 8 de 98

VI. ORGANIGRAMA



ELABORÓ
CARLOS ARROYO SALAMANCA
DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO

REVISÓ
SERGIO ALEJANDRO GONZALEZ MENDOZA
DIRECTOR GENERAL ADMINISTRATIVO

AUTORIZÓ
RAMÓN LOPEZ VERGARA
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO CIUDADANO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
MARZO 2012



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02

Revisión: 2

Página 9 de 98

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	Puesto	Nombre	Subtotal	Total
	Director General	CARLOS ARROYO SALAMANCA	1	
S07005	POLICIA RASO (SECRETARIA)	FLORES LOPEZ YESENIA	1	
A01005	ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO	GARCIA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN	1	
S07005	POLICIA RASO	SERNA BRITO SONIA MARLYN ROMINA	1	
S07005	POLICIA RASO	ROSA LINA GUEMES AVILA	1	5
S07005	POLICIA RASO (ENCARGADO DE LA UNIDAD DE ANALISIS Y CAPTURA)	RODRIGO JUAREZ CIENFUEGOS	1	
S07005	POLICIA RASO (ANALISTA)	TAPIA VILLALOBOS VICTOR MANUEL	1	
S07005	POLICIA RASO (ANALISTA)	FLORENTE MEJIA HERNANDEZ	1	
S07005	POLICIA RASO (ANALISTA)	AGUSTIN VAZQUEZ SALINAS	1	
S07005	POLICIA RASO (CAPTURISTA)	PABLO LAGUNAS GARCIA	1	
S07005	POLICIA RASO (CAPTURISTA)	GILBERTO GUTIERREZ JASSO	1	
S07005	POLICIA RASO (CAPTURISTA)	SIDRONIO ANZURES YAÑEZ	1	7
CF03002	JEFE DE DEPARTAMENTO DE RADIO	VACANTE	1	
S07005	POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	REA FLORES NESTOR MIGUEL	1	
S07005	POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	TELLEZ GERARDO MARIA GUADALUPE	1	
S07005	POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	VARELA CORNELIO MARIA MAGDALENA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	DELGADO OCAMPO SHOFANA	1	
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)	PADILLA GARAY JESUS ANTONIO	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)	MONROY RODRIGUEZ LAURA	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	TELLEZ CUEVAS JOSE JUAN	1	
S07005	POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	CASTREJON PLASCENCIA ROCIO	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA RADIO OPERADORA)	BAUTISTA HERNANDEZ MIREYA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA/RADIO OPERADORA)	GOMEZ GUTIERREZ TANEHA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA/RADIO OPERADORA)	RODRIGUEZ GOMEZ MARIA GABRIELA	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	GOMEZ FIGUEROA ALBERTO	1	
S07005	POLICIA RASO (TELEFONISTA)	PANTOJA SANTANA JUANA	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR BOTON CIUDADANO)	BAUTISTA HERNANDEZ GREGORIA	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR BOTON CIUDADANO)	CABAÑAS ARAGON IRENE	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR BOTON CIUDADANO)	HERNANDEZ BENITEZ HIDALIA	1	23



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02

Revisión: 2

Página **10** de **98**

CF03002	JEFE DE DEPARTAMENTO (COMISIONADO)	MONZURI NERI EDGAR	1	
S00705	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	AGUILAR PUERTA JORGE	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	ESTRADA GALVAN JUAN MANUEL	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	GOMEZ BELTRAN ALFONSO	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	RANFLA RODRIGUEZ CESAREO	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	MARTINEZ BOSQUES XOCHITL	1	
S07005	POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	MUÑOZ GONZALEZ CYNTHIA MARIA	1	7
CF03002	JEFE DE DEPARTAMENTO	VILLEGAS SEGURA LUZ IRENE	1	
S07005	POLICIA RASO (COMISIONADO INFORMATICA)	VALLE CRUZ DANIEL	1	
S07005	POLICIA RASO (AUXILIAR TECNICO)	JUAREZ JUAREZ JOSE ALBERTO	1	
S07005	POLICIA RASO (AUXILIAR TECNICO)	LOPEZ USCANGA MICHEL ANTONIO	1	
S07005	POLICIA RASO (AUXILIAR TECNICO)	RODRIGUEZ RAMIREZ ALEJANDRO	1	4
	TOTAL			46



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

JEFE INMEDIATO

Director General Del Centro Operativo

Secretario Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Policía raso (Secretaria)	02
Administrativo especializado	02
Policía raso (Jefe de las unidades Análisis y Captura)	01
Jefe de Departamento Radio	01
Jefe de Departamento video Cámaras	01
Jefe de Departamento Informática	01

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar el cumplimiento de las funciones de los Departamentos adscritos a la Dirección;
- II. Asignar las funciones al personal a su cargo de manera que se atiendan todas y cada una de las áreas propias de la naturaleza de la Dirección para garantizar la atención a las demandas de auxilio de la ciudadanía.
- III. Supervisar que los encargados de turno cumplan con las funciones designadas, coordinando al personal a su cargo a fin de no descuidar el servicio asignado;
- IV. Supervisar que las llamadas telefónicas de auxilio a la Central de Emergencias 066, sean canalizadas por los telefonistas mediante el sistema Alerta web a los radio operadores y de éstos a los elementos policiales de acuerdo a su adscripción, de manera pronta y eficaz;
- V. Organizar e inspeccionar que el la revisión física de las cámaras instaladas en diferentes puntos de la ciudad, se realice de manera permanente, para establecer medidas de control sobre la conservación física;
- VI. Supervisar la correcta aplicación del recurso tecnológico con que se cuenta, como el monitoreo y la cobertura con del sistema de vigilancia,
- VII. Organizar la capacitación necesaria del personal, a fin de lograr la actualización continua en el ámbito de cada competencia;
- VIII. Autorizar la respuesta a las solicitudes emitidas por las diferentes Direcciones de la Secretaria, con respecto a copias de bitácoras y traducciones de éstas;
- IX. Revisar y autorizar los informes generados y emitidos al Secretario y Sub Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, sobre incidentes de relevancia;
- X. Coordinar la adquisición y entrega de los recursos materiales necesarios para la realización de las funciones encomendadas;
- XI. Revisar y autorizar los informes generados y emitidos al Secretario y Sub Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, sobre incidentes de relevancia;



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02

Revisión: 2

Página 12 de 98

PUESTO

Director General Del Centro Operativo

JEFE INMEDIATO

Secretario Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Policía raso (Secretaria)	02
Administrativo especializado	02
Policía raso (Encargado de las unidades Análisis y Captura)	01
Jefe de Departamento Radio	01
Jefe de Departamento video Cámaras	01
Jefe de Departamento Informática	01

FUNCIONES PRINCIPALES

- XII. Revisar y autorizar los informes generados y emitidos al Secretario y Sub Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, sobre incidentes de relevancia;
- XIII. Establecer las medidas para el respaldo del material de video vigilancia que sea solicitado por las autoridades competentes en materia de investigación estableciendo las medidas de seguridad y discreción necesarias.
- XIV. Cumplir y hacer cumplir las órdenes del Superior Jerárquico;
- XV. Y las demás disposiciones que le sean asignadas por su jefe inmediato o Superior Jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director General del Centro Operativo

ESCOLARIDAD

Licenciado en Derecho o Pasante

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos policiales y jurídicos (Coordinación de operativos, rescates, etc.)
- Dominio de la Geografía y Sectorización de la Ciudad.
- Dominio de los equipos de radio comunicación.
- Conocimiento y dominio de las diferentes leyes que sean aplicables a la Seguridad Pública y Garantías Individuales.
- Administración y organización del recurso humano.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad de horario
Bajo presión
Constante capacitación 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



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02

Revisión: 2

Página 14 de 98

PUESTO

Policia Raso
(Secretaria)

JEFE INMEDIATO

Director General Del Centro
Operativo

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar todos los oficios de esta Dirección General, informativos, de solicitudes, etc., en apoyo al Director General 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 Protección y Auxilio Ciudadano;
- III. Proporcionar los formatos de auxilio necesarios, al personal de Radio Control.
- IV. Elaborar listas de asistencia del personal de la Central de Emergencias.
- V. Elaborar la requisición mensual de material de oficina requerido;
- VI. Elaborar y entregar a la Subsecretaría 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 Control;
- X. Registrar en una base de datos creada para ello los expedientes personales de los elementos que laboran en esta Dirección;
- XI. 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;
- XII. Foliar y registrar en una base de datos creada para ello, las bitácoras concluidas de Radio Control de Tránsito y de Preventiva, respectivamente, anotando el destino final de las mismas;
- XIII. Guardar ordenadamente las bitácoras concluidas en el lugar destinado para ello;
- XIV. 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 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
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02

Revisión: 2

Página 16 de 98

PUESTO

Administrativo Especializado

JEFE INMEDIATO

Director General Del Centro Operativo

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar todos los oficios de esta Dirección General, Contestar y dar seguimiento a los oficios recibidos por las áreas administrativas y operativas que conforma la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano;
- II. Proporcionar los formatos de auxilio necesarios, al personal de Radio Control.
- III. Elaborar listas de asistencia del personal de la Central de Emergencias .
- IV. Elaborar la requisición mensual de material de oficina requerido;
- V. Elaborar y entregar a la Subsecretaría Administrativa la relación de las llamadas realizadas por el personal de la Dirección, que cuenta con clave telefónica;
- 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. Elaborar el rol de vacaciones del personal que labora en la Dirección de Radio Control;
- IX. 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;
- XI. Foliar y registrar en una base de datos creada para ello, las bitácoras concluidas de Radio Control de Tránsito y de Preventiva, respectivamente, anotando el destino final de las mismas;
- XII. Guardar ordenadamente las bitácoras concluidas en el lugar destinado para ello;
- XIII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado

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
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía raso
(Encargado De las Unidades
Captura y Análisis)

JEFE INMEDIATO

Director General del Centro Operativo

PERSONAL A SU CARGO

Personal del UDAI (Unidad de análisis) y Unidad de Captura adscrito a la Subsecretaría Operativa

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir de los jefes de departamentos o encargados de turno las placas y números de serie de vehículos automotores, los cuales se puedan presentar reporte de robo;
- II. En caso de que cuenten con reporte de robo, deberá imprimir la sabana correspondiente y hacerla llegar al oficial que tenga en custodia dicho vehiculo automotor, quien a su vez lo pondrá a disposición ante el fiscal en turno;
- III. Utilizar con responsabilidad las claves de acceso que les proporcione el Centro Nacional de Información (CNI), para alimentar las bases de datos así como hacer uso de la información a la que se accesa.
- IV. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (Jefe de la Unidad de Análisis y Captura)

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Protección Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Capturistas UDAI (3)
Analistas UDAI (3)

FUNCIONES PRINCIPALES

El responsable de la Unidad tendrá como misión coordinar y dirigir las actividades de los analistas, a efecto de que el área pueda cumplir eficaz y eficientemente con los requerimientos de información procesada, solicitada por el mando policial de la institución.

Ello implica asumir las siguientes funciones:

- I. Acordar con su jefe y mando superior la agenda delictiva y temática sobre la que la Unidad se encargará de atender;
- II. Definir los contenidos requeridos para estructurar las bases de datos de los trabajos solicitados;
- III. Asignar a cada uno de los analistas las actividades diarias y programadas que deberán realizar, definiendo criterios, objetivos, tiempos de entrega y características del producto a entregar;
- 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. Supervisar que la información trabajada en la unidad, se registre y resguarde debidamente, manteniendo su confidencialidad;
- VI. Solicitar a su mando superior la realización de las gestiones ante otras entidades del municipio y estatales y federales para contar con la información insumo para las actividades de la Unidad de Análisis;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Jefe de la Unidad de Análisis y Captura)

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Protección Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Capturistas UDAI (3)
Analistas UDAI (3)

FUNCIONES PRINCIPALES

- VII. Coordinar con los demás integrantes que constituyen la Unidad Modelo, para verificar el buen desarrollo de las actividades inherentes al informe Policial Homologado y consulta de información criminal y de referencia;
- VIII. Elaborar las recomendaciones que considere pertinentes para mejorar los procesos de planeación, recolección, evaluación, clasificación, análisis, apoyo informático, elaboración de productos, diseminación, entre otros y que forman parte del proceso de inteligencia; y
- IX. Las demás que le asigne y delegue su jefe inmediato superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Jefe de la Unidad de Análisis y Captura)

ESCOLARIDAD

Licenciatura y/o pasante, carrera técnica policial, básica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Trayectoria policial
- Toma de decisiones
- Integración de grupos
- Conocimiento en herramientas de inteligencia
- Manejo de office
- Elaboración de reportes

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Disciplina
Don de mando
Vocación de servicio
Confiabilidad y discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Capturistas UDAI

JEFE INMEDIATO

Jefe de la Unidad de Análisis y
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.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Capturistas UDAI

JEFE INMEDIATO

Jefe de la Unidad de Análisis y
Captura

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- VII. Realizar la modificación en coordinación con el oficial que indique el supervisor; y
- VIII. Las demás que le asigne y delegue su jefe inmediato superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Capturistas UDAI

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

Analistas UDAI

JEFE INMEDIATO

Jefe de la Unidad de Análisis y
Captura

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.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Analistas UDAI

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

Jefe de Departamento de Radio

JEFE INMEDIATO

Director General Del Centro Operativo

PERSONAL A SU CARGO

Policía raso (Encargado Turno)

01

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinarse conjuntamente con las diferentes jefaturas operativas de telefonía, video cámaras y botón de auxilio ciudadano durante el despacho de las emergencias;
- II. Notificar a los mandos la existencia de emergencias consideradas como relevantes;
- III. Certificar la asignación de recursos humanos y materiales en el menor tiempo posible para el despacho de una emergencia;
- IV. Monitorear y coordinar a los radio operadores, a fin de canalizar las llamadas de auxilio para salvaguardar la integridad del ciudadano;
- V. Solicitar el apoyo de otras instituciones o corporaciones cuando se requiera de información o su intervención a fin de dar respuesta a una llamada de auxilio, o de apoyo para el personal de la corporación;
- VI. Supervisar a los radio operadores en su función, así como verificar que cuenten con la información necesaria para prestar el servicio de manera pronta y eficaz;
- VII. Coordinarse conjuntamente con el personal de video cámaras para el monitoreo (en su caso) de alguna emergencia y operatividad de la misma;
- VIII. Coordinar la información con los operadores Botón de Auxilio Ciudadano, en caso de que algún Botón de Auxilio Ciudadano sea activado, supervisar que sea enviada la unidad más cercana al auxilio y se contacte con el ciudadano propietario del negocio o domicilio donde se activó la alarma, para saber qué tipo de auxilio requiere;
- IX. Reportar al Director General del Centro Operativo cualquier anomalía, faltas e indisciplina observadas por el personal, así como el incumplimiento de las funciones asignadas a cada servicio;
- X. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento 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 Pública y Tránsito Metropolitana.
- Administración y organización del recurso humano.

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

ALTO

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(Encargado de Turno)

JEFE INMEDIATO

Policía raso (Supervisor Operativo)

PERSONAL A SU CARGO

Policía raso (Telefonistas)	03
Policía raso (Despachador C4)	04
Policía raso (Radio operadores)	14

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyo en la coordinación de los auxilios solicitados por la ciudadanía y de operativos intermunicipales con las diferentes corporaciones de seguridad pública de los tres niveles de gobierno;
- II. Informarle a su jefe inmediato los auxilios relevantes que sucedan dentro del municipio;
- III. Apoyar en la coordinación con las diferentes jefaturas operativas de telefonía y radio, durante el despacho de las emergencias;
- IV. Redactar las tarjetas informativas y partes de novedades de los auxilios relevantes;
- V. Recibir del turno saliente las relevancias y puestas a disposición al Ministerio Público pendientes;
- VI. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso
(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

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(Radio Operador)

JEFE INMEDIATO

Policía raso (Encargado de turno)

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir mediante el sistema Alerta web (enlace del 066) los llamados de auxilio, registrarlos en la bitácora de servicio y turnarlos a las instancias o cuerpos operativos correspondientes en la mayor brevedad posible;
- II. Transmitir a las unidades operativas, la información recibida de los telefonistas para el despacho de las emergencias;
- III. Dar seguimiento durante el desarrollo del servicio, registrando en bitácora los eventos y recursos asociados al siniestro o auxilio;
- 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. Reportar al jefe de departamento o encargado de turno la falta de comunicación de las unidades operativas en los tiempos previamente definidos, registrándolos en bitácora;
- VII. Otorgar la prioridad a los auxilios, transmitiendo a quien se turna el auxilio, la misma importancia de prioridad;
- VIII. Mantener la comunicación constante con los elementos operativos que se encuentran en servicio activo y gestionar todos los apoyos que se deriven;
- IX. Transmitir por radio fielmente los mensajes recibidos de los mandos o elementos policíacos, registrándolos en la bitácora;
- X. 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;
- XI. 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;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso
(Radio Operador)

JEFE INMEDIATO

Policia raso (Encargado de turno)

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- XII. "NOMBRE O UNIDAD – DE CENTRAL", de igual forma se solicitará que la llamada hacia la central sea de la misma forma;
- XIII. 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;
- XIV. Proporcionar a los radio operadores de C-4 las novedades emanadas de los auxilios canalizados por el sistema Alerta web;
- XV. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía raso
(Telefonista)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera
Técnica.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Dominio de la estructura y funciones de las áreas operativas de la SPyAC
- Conocimiento de los equipos de radio comunicación
- Conocimientos Policiales

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

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(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 mediante su captura en el sistema Alerta web, que es el enlace con el 066, 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. Canalizar las quejas recibidas contra elementos policiacos a la Unidad de Asuntos Internos, y las que correspondan al personal comisionado a la Dirección General del Centro Operativo;
- 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
(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 SPyAC
- 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

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(Operador de Botón de Auxilio Ciudadano)

JEFE INMEDIATO

Policía raso (Encargado de Botón de Auxilio Ciudadano)

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir y atender las alertas de auxilio realizadas por los usuarios, registrándolas mediante su captura en el sistema Alerta web, que es el enlace con el 066, 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. Canalizar las quejas recibidas contra elementos policíacos a la Unidad de Asuntos Internos, y las que correspondan al personal comisionado a la Dirección General del Centro Operativo;
- 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. Informar al jefe de departamento o encargado de turno sobre cualquier conflicto suscitado en las instalaciones de C-4 que afecte la estabilidad y operatividad del servicio;
- 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 SPyAC
- 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

Alto

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Jefe de Departamento de Video Cámaras (Policía Raso)

JEFE INMEDIATO

Director General Del Centro Operativo

PERSONAL A SU CARGO

Operadores de video cámaras

7

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar el buen monitoreo por parte del personal, sin que se distraigan de sus funciones.
- II. Supervisar el correcto funcionamiento de los equipos de video monitoreo para notificar al área técnica cualquier falla
- III. Coordinarse conjuntamente con las diferentes jefaturas operativas de telefonía, radio y botón de auxilio ciudadano durante el despacho de las emergencias;
- IV. Notificar a los mandos la existencia de emergencias consideradas como relevantes;
- V. Certificar la asignación de recursos humanos y materiales en el menor tiempo posible para el despacho de una emergencia;
- VI. Coordinar al personal de video cámaras para el monitoreo (en su caso) de alguna emergencia y operatividad de la misma;
- VII. Reportar al Director General del Centro Operativo cualquier anomalía, faltas e indisciplina observadas por el personal, así como el incumplimiento de las funciones asignadas a cada servicio;
- VIII. Coordinar con los operadores de GPS, la localización de unidades cercanas a la ubicación de un auxilio y así poder disminuir el tiempo de respuesta;
- IX. Elaborar tarjetas informativas;
- X. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Video Cámaras
(Policía Raso)

ESCOLARIDAD

Licenciatura, Pasante o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos básicos de sistemas computacionales
- 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 Pública y Tránsito Metropolitana.
- Administración y organización del recurso humano.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar bajo presión
Trabajar en equipo
Acatar órdenes e informar acciones
Capacitación
Capacidad rápida de análisis

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad
Espíritu de Servicio
Disciplina
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto.

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso
(Operador de Video Cámaras)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Video
Cámaras

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 Preventiva y 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 General del Centro Operativo, de todos y cada uno de los incidentes relevantes;
- 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 y almacenarlos en la videoteca, a fin de proteger la información y liberar espacio en los discos duros para garantizar el buen funcionamiento de los equipos;
- IX. Registrar en la bitácora de servicio los incidentes captados a través de las video cámaras;
- X. Registrar en bitácora los fallos del equipo y el reporte realizado al Director General del Centro Operativo y al proveedor;
- XI. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía raso
(Operador de Video Cámaras)

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 SPyAC
- 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

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Informática

Director General del Centro Operativo

PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (Auxiliar Técnico)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Administrar la red informática de la Secretaria de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana y asignar cuentas a los usuarios que lo requieran;
- II. Supervisar que los equipos de computo, telefónicos, radios, funcionen correctamente, así como corregir las fallas que se presenten;
- III. Proporcionar asistencia continua a la infraestructura del Centro Operativo, garantizando la continuidad y buen funcionamiento de los Sistemas que integran este centro para las funciones de salvaguardar la integridad física y patrimonial de los ciudadanos de Cuernavaca, funcionen correctamente
- IV. Coordinar la instalación de los equipos de computo que sean de nueva adquisición en la Secretaria;
- V. Administrar las claves de crédito telefónico, asignadas a las diferentes Direcciones de esta Secretaria.
- XII. Coordinar y brindar el Soporte técnico a los equipos de cómputo que lo requieran; así como también reportar a los proveedores correspondientes las fallas o interferencias que ocurran en el sistema y equipo de radio comunicación;
- VI. Organizar el traslado el equipos de Cómputo para su reparación a la Dirección de Sistemas del H. Ayuntamiento;
- VII. Actualizar e instalar el Software necesario para el buen desempeño de las actividades que se realizan en cada una de las oficinas de esta Secretaria y;
- VIII. Las demás que le asigne y delegue su Jefe inmediato o Superior jerárquico.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Jefe de Departamento de Informática

ESCOLARIDAD

Licenciatura en Informática, Ingeniería en Sistemas o carrera afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos en Informática
- Conocimientos en redes de computadoras
- 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 bajo presión
Trabajar en oficina

ACTITUD / PERSONALIDAD

Pulcritud
Responsabilidad
Iniciativa
Honestidad
Trabajo en equipo
Discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Media

ESFUERZO

Físico y Mental



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso
(Auxiliar 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.
- Ingles 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

Baja

ESFUERZO

Físico y Mental



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARIA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-DGCO-02

Revisión: 2

Página 45 de 98

PUESTO

Policia Raso
(Auxiliar Técnico)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Informática

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Proporcionar apoyo a través de soporte técnico para a los equipos de computo de todas las áreas de esta Secretaria;
- 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 Secretaria;
- III. Realizar las actividades necesarias para que los equipos de cómputo de la SPYAC, estén restringidos en accesos y permisos para evitar mal uso de los mismos.
- IV. Garantizar la seguridad contra virus informáticos a las computadores de la SPYAC.
- V. Auxiliar en el traslado de los equipos de computo, impresoras, etc. Para su reparación a través de la Coordinación de Municipio Digital del Ayuntamiento;
- VI. Elaborar las ordenes de servicios para los diferentes equipos de computo de las áreas y;
- VII. Las demás que le asigne y/o delegue su jefe superior inmediato.



IX. POLITICAS

1. Para todo el personal asignado al área de radio, telefonía, dependiente de la Dirección General del Centro Operativo, 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. 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.
4. El personal saliente de turno entregar el equipo de cómputo, radio, mobiliario y demás equipo en condiciones optimas de uso.
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 General del Centro Operativo, 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. Los Jefes de Departamento y encargados en turno deben supervisar el desempeño del personal que integran los mismos, con la finalidad de detectar y apoyar en problemas de identificación o canalización de las emergencias, procurando un tiempo máximo de 10 minutos de respuesta.
11. Las consignas que emanen de Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, Subsecretaría Operativa o Dirección General del Centro Operativo, deberán anotarse en bitácora y dejar por escrito al siguiente turno.
12. Los Jefes de Departamento y encargados de turno deberá tener contacto directo con la Policía Ministerial, para los reportes de autos robados, así como sus recuperaciones, avisos de levantamientos de cadáver, etc.
13. Todo el personal adscrito a la Dirección General del Centro Operativo debe mantener orden y disciplina, en las funciones que desarrollen en sus respectivas áreas.
14. Y todas aquellas que indico u ordene el Director General del Centro Operativo.



X. PROCEDIMIENTOS

a) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE VEHÍCULOS QUE CUENTAN CON REPORTE DE ROBO VIGENTE

1.- Propósito:

Sistematizar las solicitudes en revisión de vehículo con reporte de robo vigente, registrados en el Sistema Nacional de Seguridad Pública, realizadas por elementos de la Secretaría de Seguridad Pública Estatal y la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana, reduciendo el tiempo de respuesta, para salvaguardar la integridad del patrimonio de los ciudadanos.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a ambas corporaciones policíacas en el Municipio de Cuernavaca.

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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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 REVISIÓN DE VEHÍCULOS QUE CUENTAN CON REPORTE DE ROBO VIGENTE

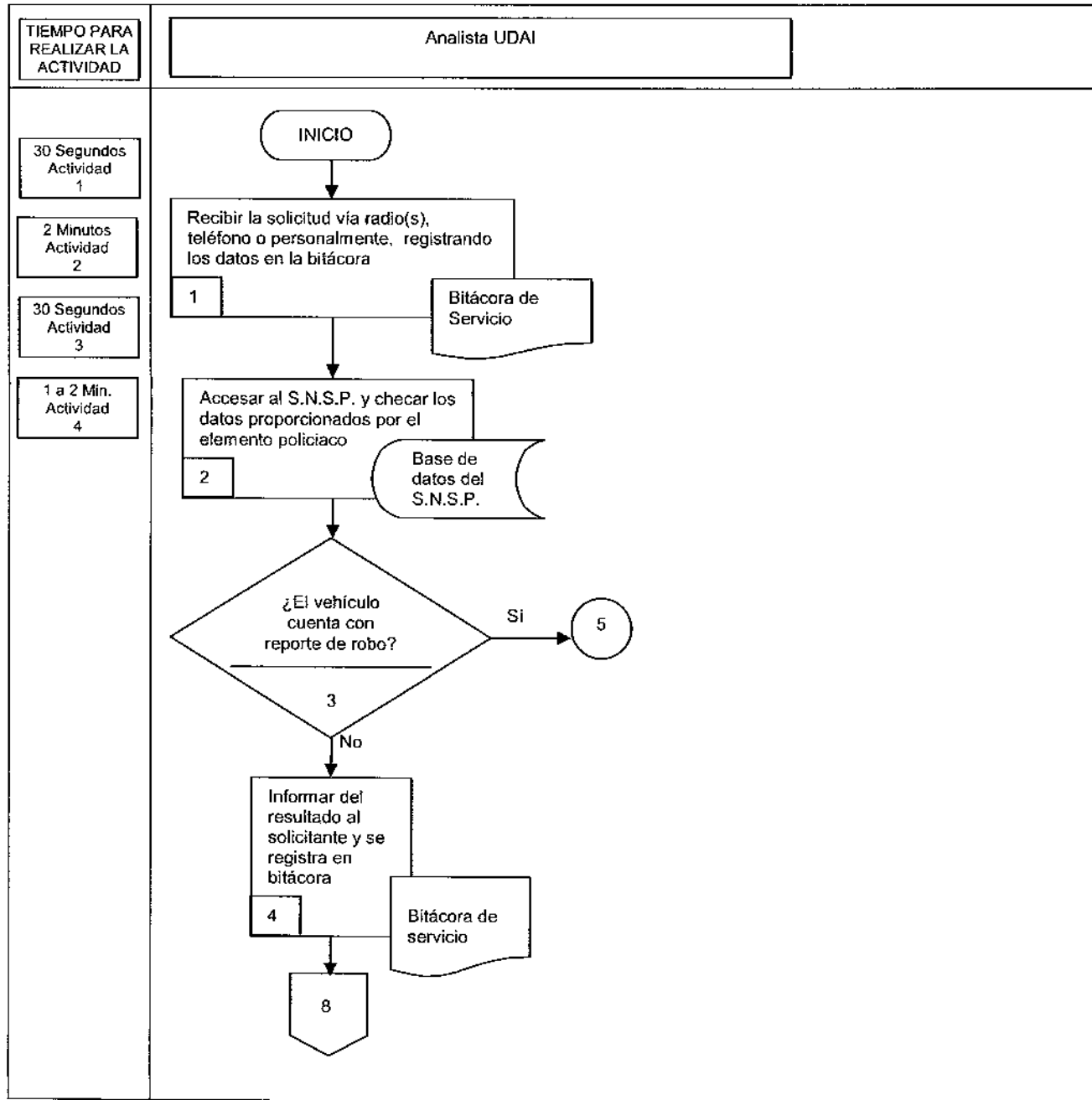
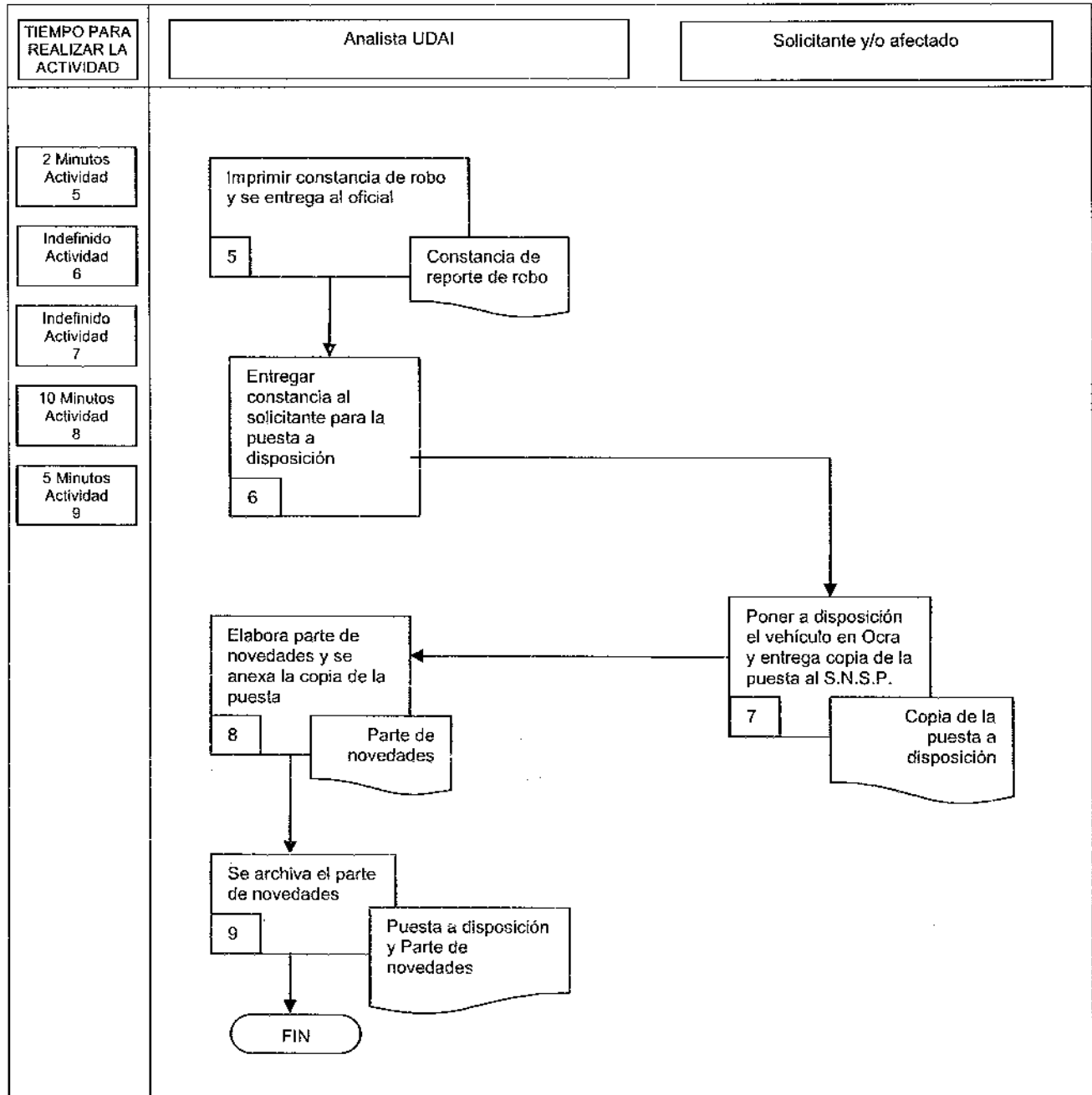




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE VEHÍCULOS QUE CUENTAN CON REPORTE DE ROBO VIGENTE





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DGCO-01

Revisión: 2

Página 50 de 98

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
REVISIÓN DE VEHÍCULOS QUE CUENTAN CON REPORTE DE ROBO VIGENTE**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Analista UDAI	Recibe los datos del vehículo ya sea vía telefónica, vía radio Motorola, radio Matra o personalmente y los registra en la Bitácora de servicio	Bitácora de servicio
2	Analista UDAI	Accesa al Sistema Nacional de Seguridad pública para consultar el registro de reportes de robo de vehículos.	
3	Analista UDAI	¿Cuenta con registro de robo? No. Ir a la actividad 4. Sí. Ir a la actividad 5.	
4	Analista UDAI	Se informa del resultado por la misma vía como se recibió el reporte y se registra en la bitácora Actividad 8	Bitácora de servicio
5	Analista UDAI	Se imprime la constancia de reporte de robo	Constancia de reporte de robo
6	Analista UDAI	Se entrega al elemento que solicitó la información, para que proceda con la puesta a disposición en O.C.R.A.	
7	Analista UDAI	Se recibe del elemento la copia de la puesta a disposición en O.C.R.A.	Copia puesta a disposición
8	Analista UDAI	Se elabora un parte de novedades correspondiente al turno.	Parte de novedades
9	Analista UDAI	Se archiva la copia de la puesta a disposición y del parte de novedades. Con esta acción finaliza el procedimiento.	Archivo



PROCEDIMIENTO DE
REVISIÓN DE VEHÍCULOS QUE CUENTAN CON REPORTE DE ROBO VIGENTE
REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora de servicio	Analista UDAI	Indefinido
2	Copia puesta a disposición en O.C.R.A.	Analista UDAI	1 Año
3	Copia parte de novedades	Analista UDAI	1 Año

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



b) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL 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:

Genera información analítica que apoye sustancialmente las funciones del Ministerio Público, la Policía Judicial, Juzgados y centros de reclusión; coadyuvando al mejoramiento de los niveles de eficiencia en el intercambio de información.

3.-Referencia:

La Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública Federal, en su Artículo 41.

El Informe Policial Homologado (IPH) forma parte de las acciones que la Secretaría de Seguridad Pública Federal y Plataforma México, utilizan como instrumento de apoyo para describir la relación de hechos involucrados en una falta específica o en cualquier intervención del policía en el ejercicio de sus funciones.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, poner en práctica este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, la ejecución de dicho procedimiento.

5.- Definiciones:

Informe Policial Homologado (IPH): Herramienta sistemática que permite la captura en línea de los informes rendidos por los elementos policiales, cuando ocurre un evento durante la actividad policial, generando así una base de datos estructurada a nivel nacional, con la cual se efectuará el cruce de información de personas y vehículos involucrados en un evento o hecho delictivo presentado en los tres niveles de gobierno.

Permitiendo la explotación de la información para la generación de estadísticas y mapas delictivos que apoyen en la toma de decisiones para los programas de la prevención del delito.

6.- Método de Trabajo:

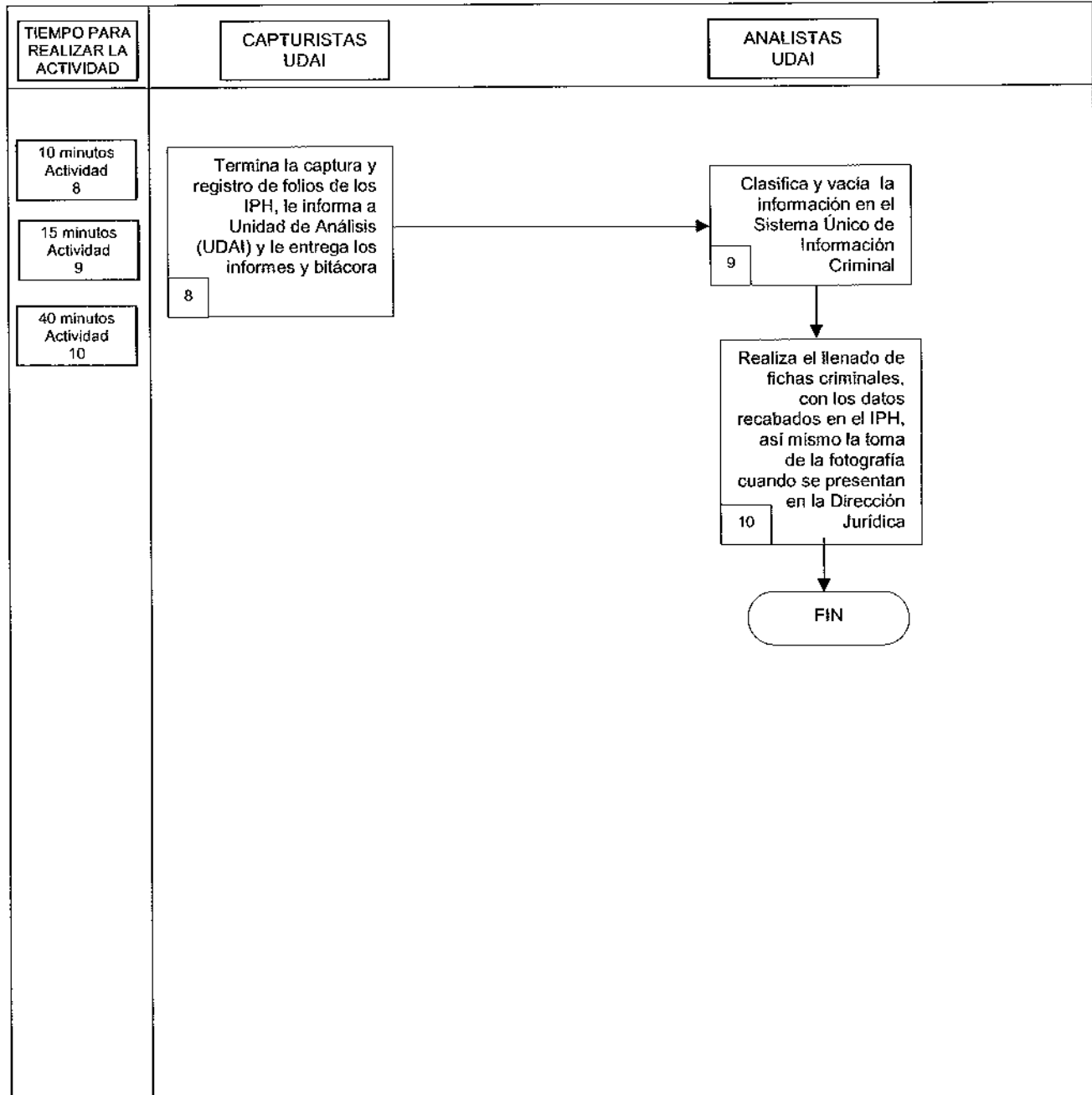
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA
 REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-SPC-02

Revisión: 2

Página 55 de 98

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Jefe de la Unidad de Análisis y Captura (JU)	De forma verbal y/o escrita hace del conocimiento al personal operativo del llenado del Informe Policial Homologado (IPH)	
2	Personal Operativo (PO)	En cuanto tiene el conocimiento de un hecho delictivo y hay un presunto responsable, llena el Informe Policial Homologado y lo entrega al Centro de Captura	
3	Capturista (C)	Verifica que el llenado del Informe Policial Homologado, se encuentre requisitado correctamente, con los datos que en el aparecen	
4	C	¿Es correcto? No, ir a la actividad No. 5 Si, ir a la actividad No. 6	
5	PO	Debe presentarse a la Oficina del Centro de Captura, para proporcionar todos los datos que le hicieron falta	
6	C	Vacía la información al Informe Policial Homologado (IPH) del sistema en línea, generando un No. de Folio y lo guarda para la supervisión	
7	C	La información ya capturada, se registra en bitácora electrónica de hoja de Excel para su envío al Sistema Nacional	
8	C	Termina la captura y registro de folios del Informe Policial Homologado (IPH), le informa a Unidad de Análisis (UDAI) y le entrega los informes y bitácora	
9	ANALISTA UDAI (A UDAI)	Clasifica y vacía la información en el Sistema Único de Información Criminal	
10	A UDAI	Realiza el llenado de fichas criminales, con los datos recabados en el Informe Policial Homologado (IPH), así mismo la toma de la fotografía cuando se presentan en la Dirección Jurídica. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



PROCEDIMIENTO DE
LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO
REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



c) 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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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

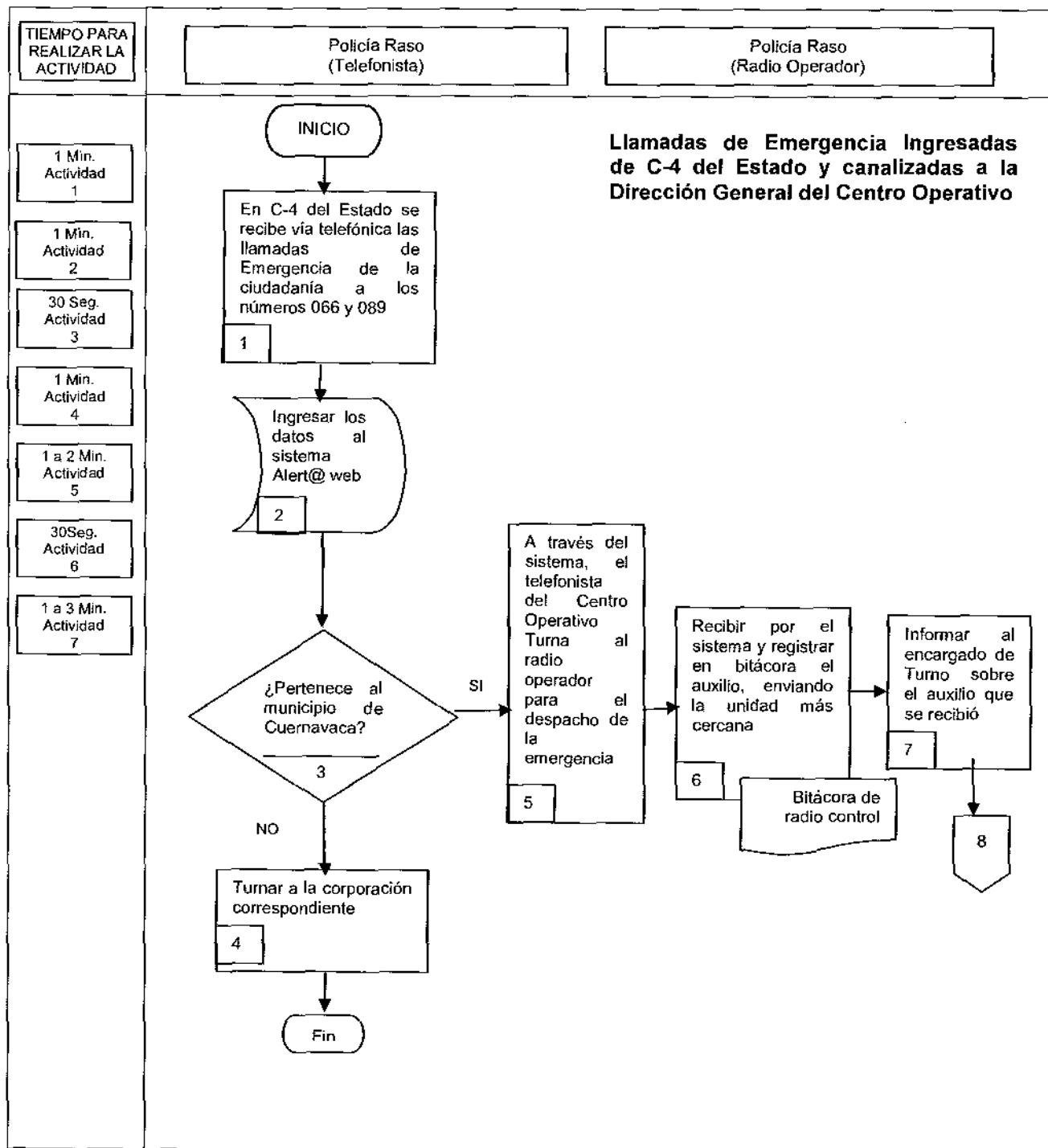
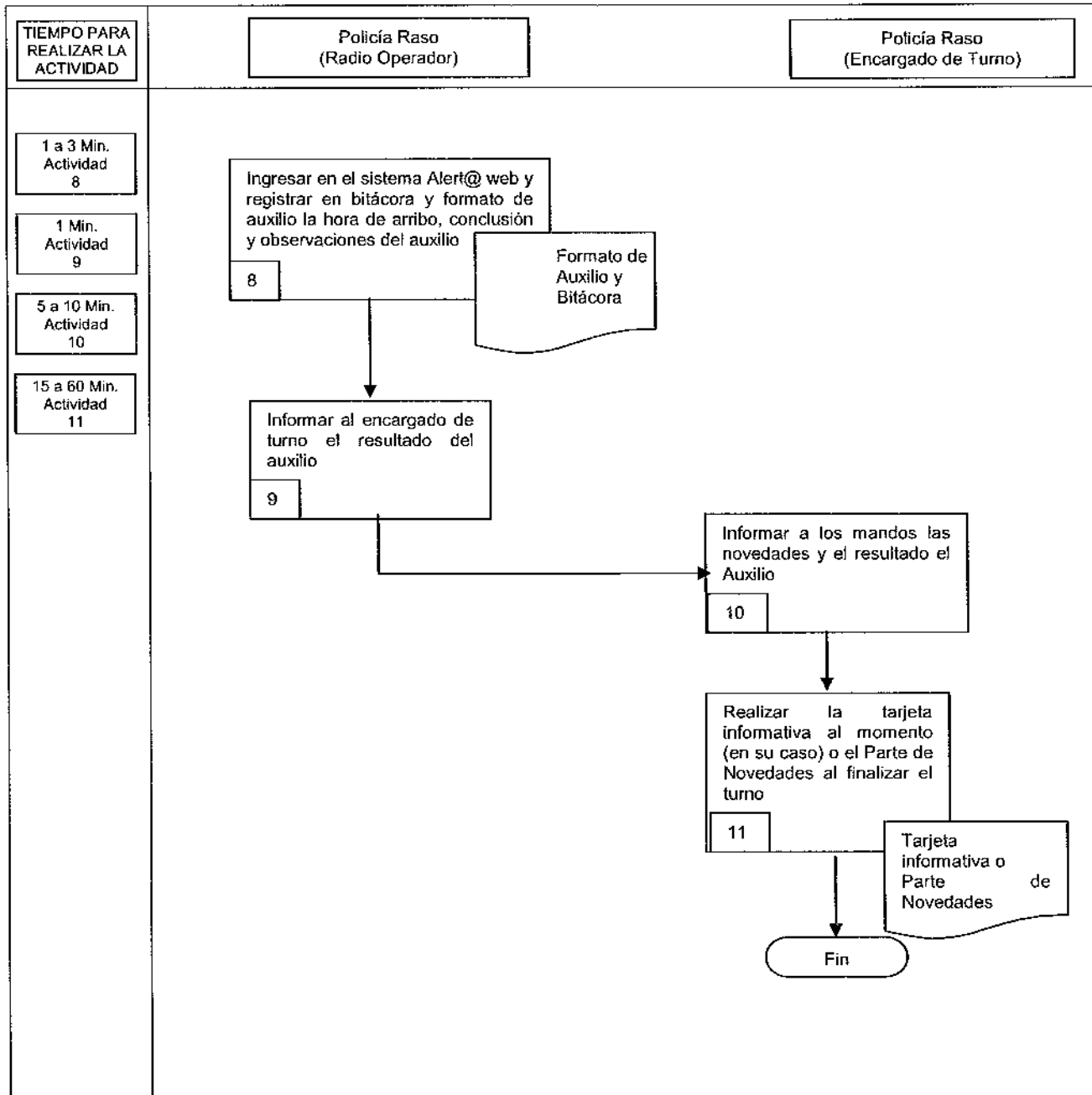


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (T)	En C-4 del Estado en las líneas del Centro Operativo se reciben las llamadas ingresadas por el 066 y 089, valorándolas según el tipo de auxilio, recibiendo los datos generales del ciudadano, ubicación (exacta) y tipo de apoyo que requiere	
2	Policía Raso (T)	Ingresar al sistema Alerta web los datos del auxilio solicitado por la ciudadanía	
3	Policía Raso (T)	¿Pertenece al Municipio de Cuernavaca? No. Ir a la actividad 4. Sí. Ir a la actividad 5.	
4	Policía Raso (T)	No corresponde a la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano atenderla, se canaliza a la corporación o Municipio correspondiente. Con este paso finaliza el procedimiento.	
5	Policía Raso (P R)	A través del sistema, el telefonista del Centro Operativo Turna al radio operador para el despacho de la emergencia en el menor tiempo posible.	
6	Policía Raso (R O)	Recibir por el sistema, registrar en bitácora y enviar a la unidad más cercana para la atención del auxilio.	Bitácora
7	Policía Raso (R O)	Informar al encargado de turno sobre la solicitud de auxilio recibida.	
8	Policía Raso (R O)	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	Policía Raso (R O)	Informar al encargado de turno sobre el resultado del auxilio	
10	Policía Raso (E T)	Informar a los mandos las novedades y resultados del auxilio	
11	Policía Raso (E T)	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	



d) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS

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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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 DENUNCIA ANÓNIMA

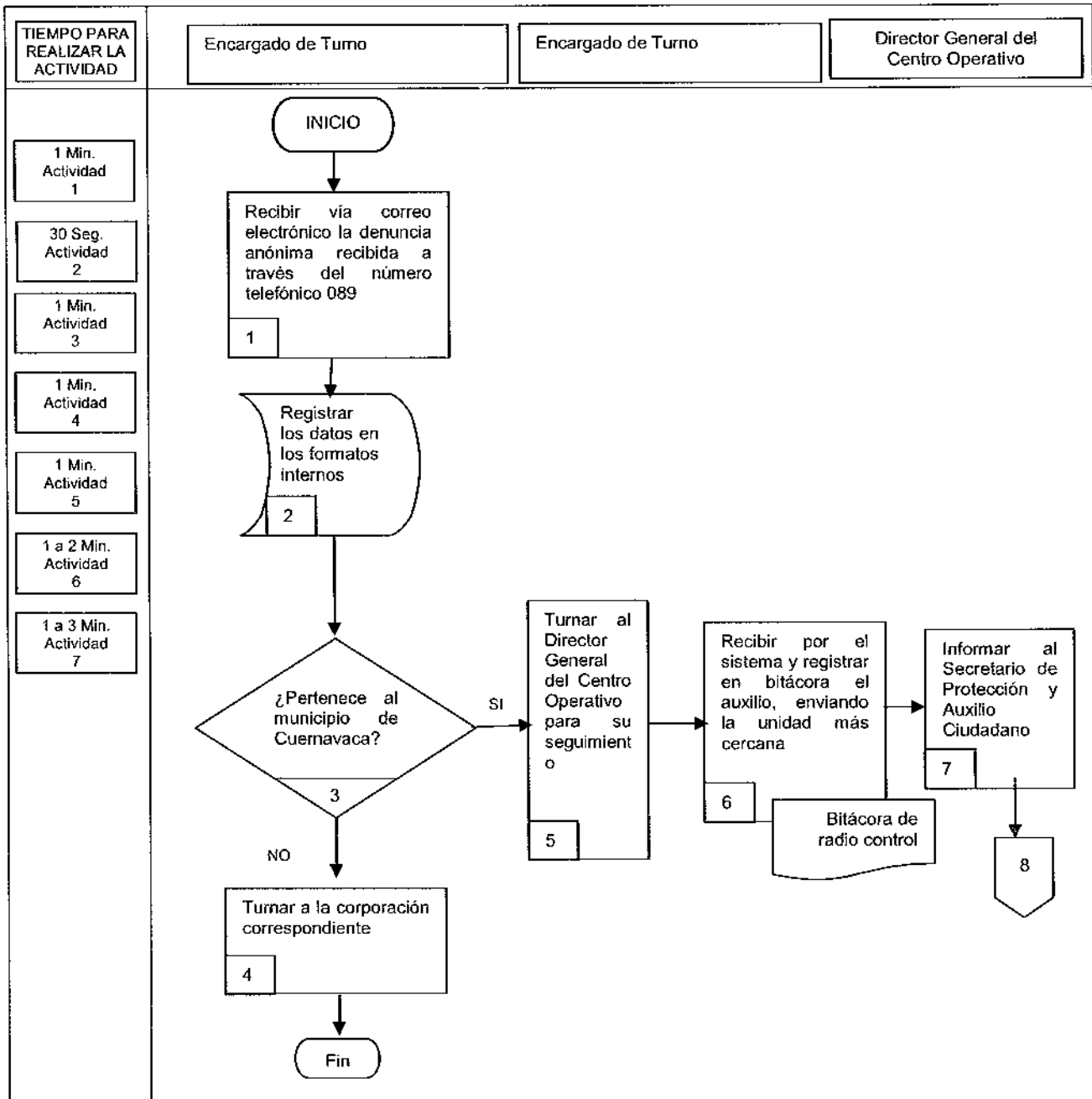
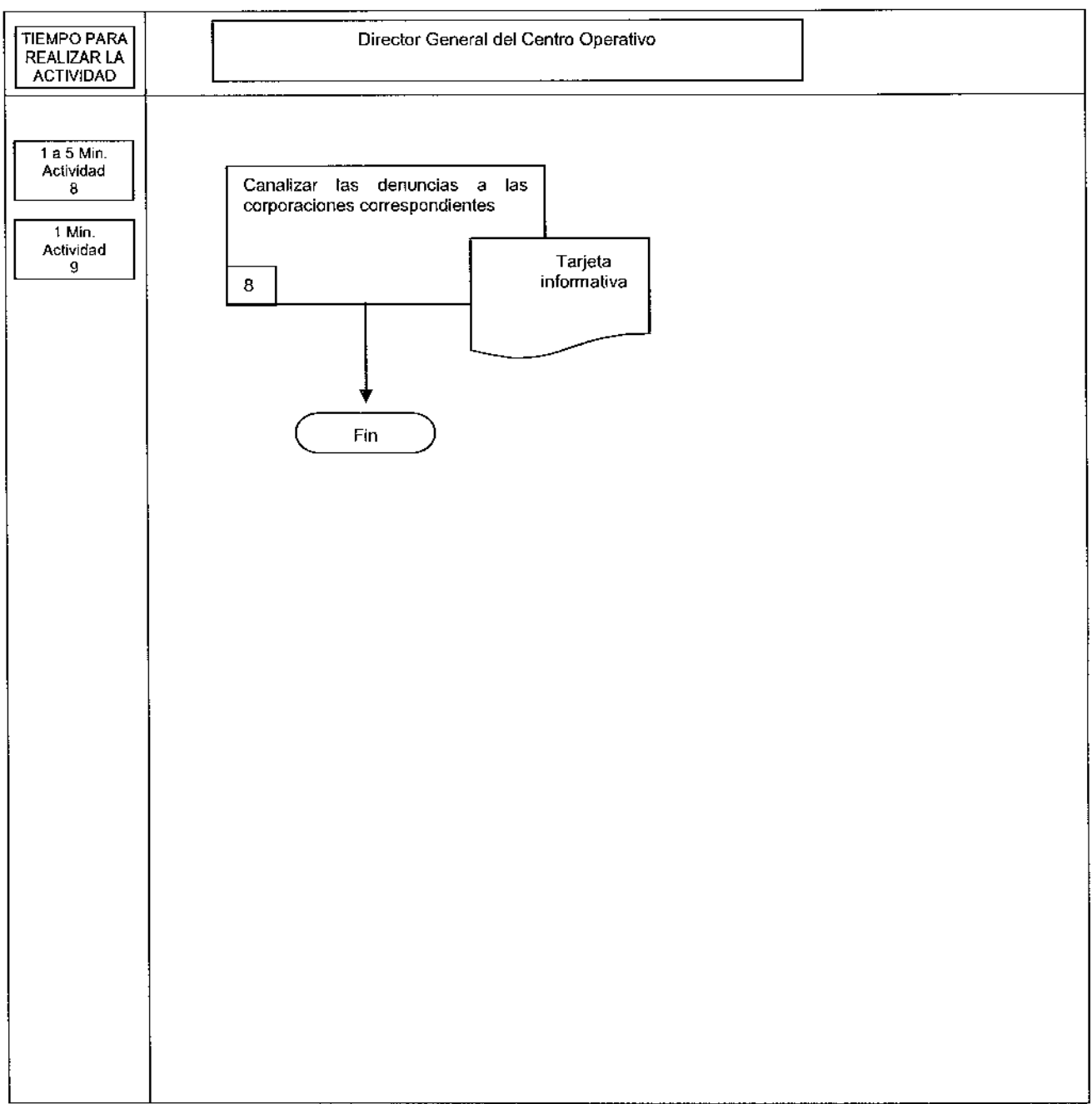


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIA ANÓNIMA



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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Director General del Centro Operativo	Recibir vía correo electrónico la denuncia anónima recibida a través del número telefónico 089	
2	DGCO	Registrar los datos en los formatos internos	
3	DGCO	¿Pertenece al municipio de Cuernavaca? No. Ir a la actividad 4. Sí. Ir a la actividad 5.	
4	DGCO	Turnar a la corporación correspondiente y con esto finaliza el proceso	
5	DGCO	Turnar al Director General del Centro Operativo para su seguimiento	
6	DGCO	Informar al Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano	Bitácora
7	DGCO	Canalizar las denuncias a las corporaciones correspondientes	
8	DGCO	Informar al encargado de 089 del estado los resultados	Bitácora Formato de auxilio
9	DGCO	Informar al Jefe de Departamento de Telefonía del estado los resultados. Con este paso finaliza el procedimiento.	

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Denuncia anónima	Director General del Centro Operativo	1 día
1	Formato interno	Director General del Centro Operativo	9 días
1	Informe	Director General del Centro Operativo	1 día

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Tarjeta informativa	



e) 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 Protección y Auxilio Ciudadano, 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 el la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Publica para el estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal, Bando de Policía y Gobierno de Cuernavaca Morelos, Reglamento Interior de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, la aplicación de este documento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, 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:

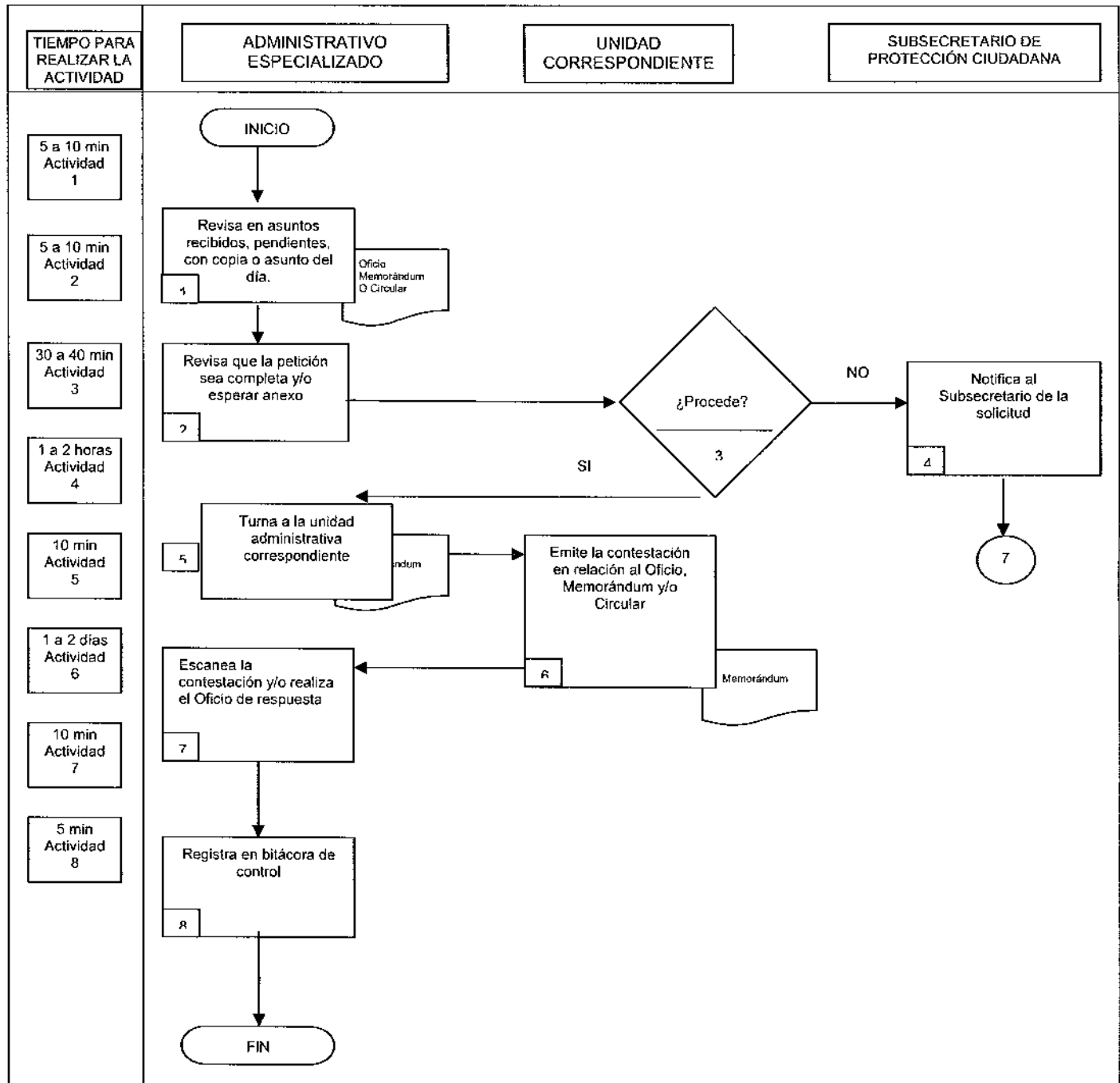
6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad Anexos.



DIAGRAMA DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL





DESCRIPCIÓN 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 su defecto, asuntos del día, los oficios emitidos para conocimiento del subsecretario operativo.	Oficio
2	AE	Revisa que la petición sea completa y/o espera anexo, ya que estos pueden tardar,	
3		¿Procede? No ir a la actividad No. 4 Si ir a la actividad No. 5	
4	AE	Notifica al Subsecretario 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"	



**f) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA
A LA CENTRAL DE EMERGENCIAS**

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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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 A LA CENTRAL DE EMERGENCIAS

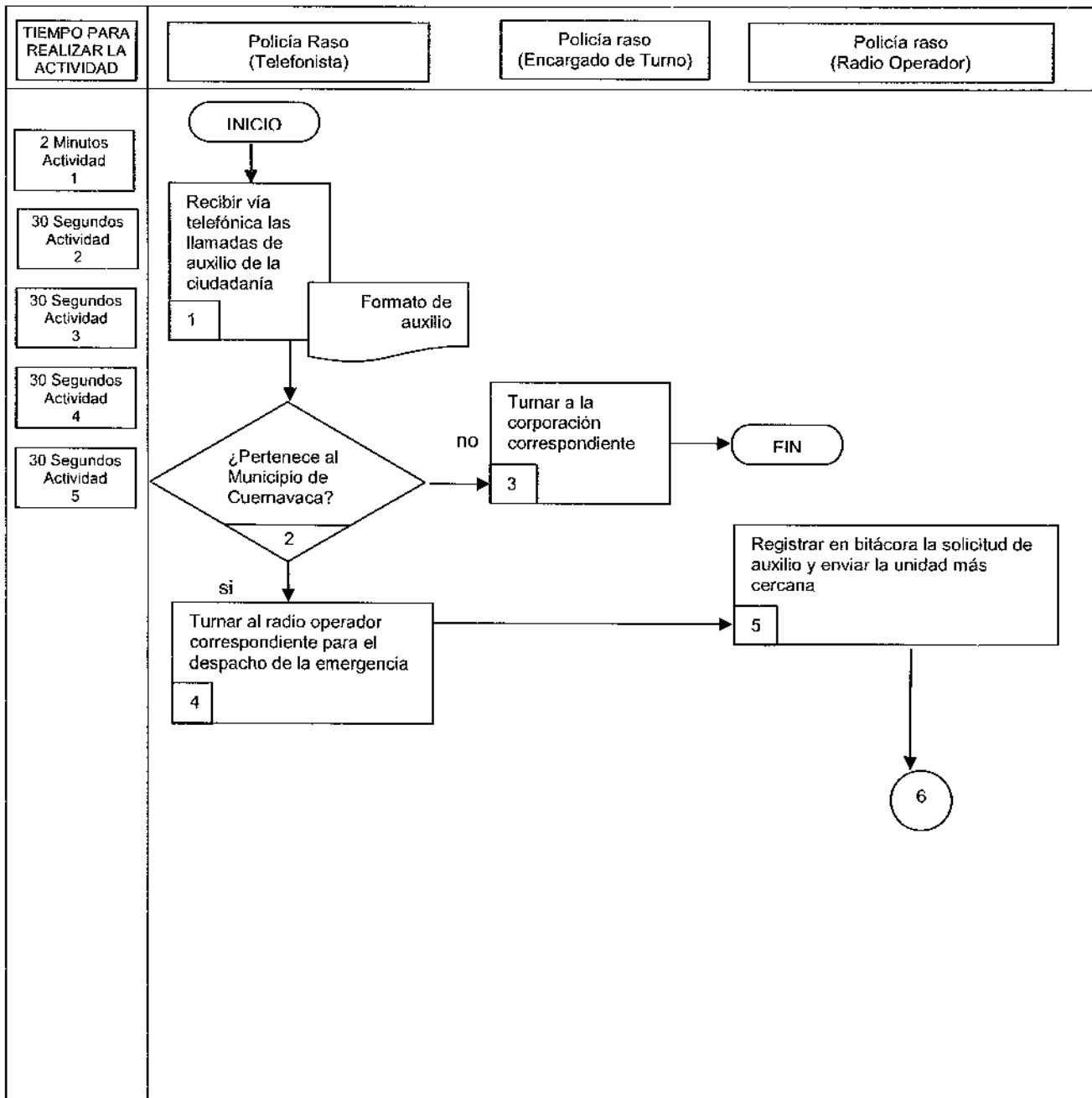
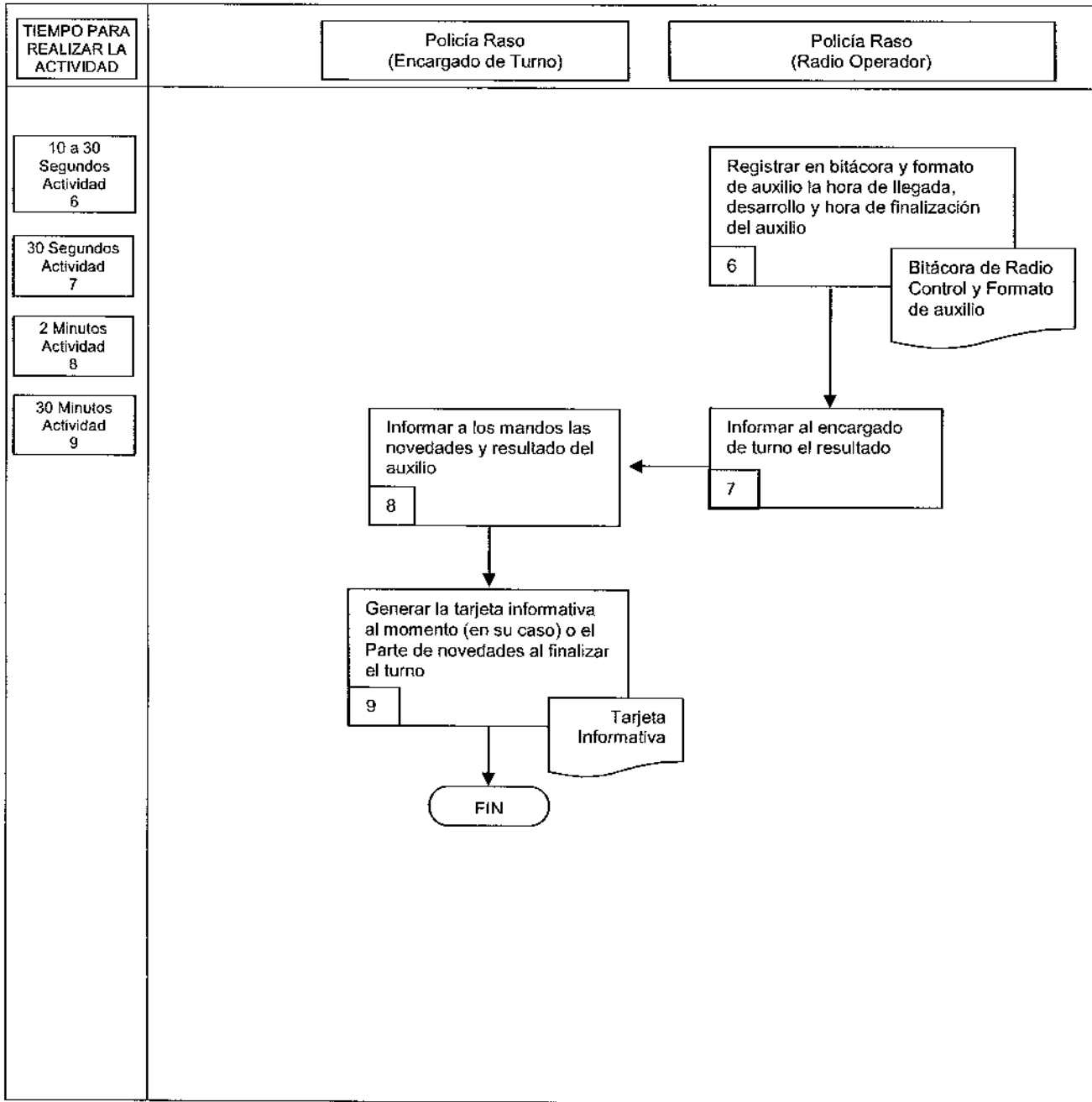


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA A LA CENTRAL DE EMERGENCIAS





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA
A LA CENTRAL DE EMERGENCIAS**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía raso (Telefonista)	Recibir las llamadas de auxilio recibidas a través del número directo, recabando los datos generales del solicitante, la ubicación exacta y tipo de apoyo que requiere. Llenar el formato de auxilio e informar al encargado de turno	Formato de auxilio
2	Policía raso (T)	¿La ubicación corresponde al Municipio de Cuernavaca? No. Ir a la actividad 3. Sí. Ir a la actividad 4.	
3	Policía raso (Encargado de Turno)	Canalizar la llamada a la corporación o Municipio correspondiente. Con este paso finaliza el procedimiento.	
4	Policía raso (T)	Turnar al radio operador de la corporación correspondiente (tránsito, preventiva, protección civil, servicio médico prehospitalario) el auxilio en el menor tiempo posible.	
5	Policía raso (Radio Operador)	Registrar en bitácora la solicitud de auxilio, enviar la unidad más cercana al lugar del incidente.	Bitácora de Radio Control
6	Policía raso (R O)	Registrar en bitácora y formato de auxilio la hora de arribo de la unidad, el seguimiento y hora de finalización del auxilio, así como las observaciones pertinentes del incidente.	Bitácora de Radio Control Formato de auxilio.
7	Policía raso (R O)	Informar al encargado de turno el resultado del auxilio	
8	Policía raso (E T)	Informar a los mandos de las novedades y resultado del auxilio	
9	Policía raso (E T)	Elaborar la tarjeta informativa la momento (si es el caso) o el parte de novedades al finalizar el turno. Con este paso finaliza el procedimiento.	Tarjeta Informativa y/o Parte de novedades



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE
LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA A LA CENTRAL DE EMERGENCIAS**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Formato de auxilio	Policía raso (Telefonista y encargado de turno)	1 día
2	Bitácora de Radio	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	9 días
3	Parte de novedades	Policía raso (Encargado de turno)	1 día

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de auxilio	



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

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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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

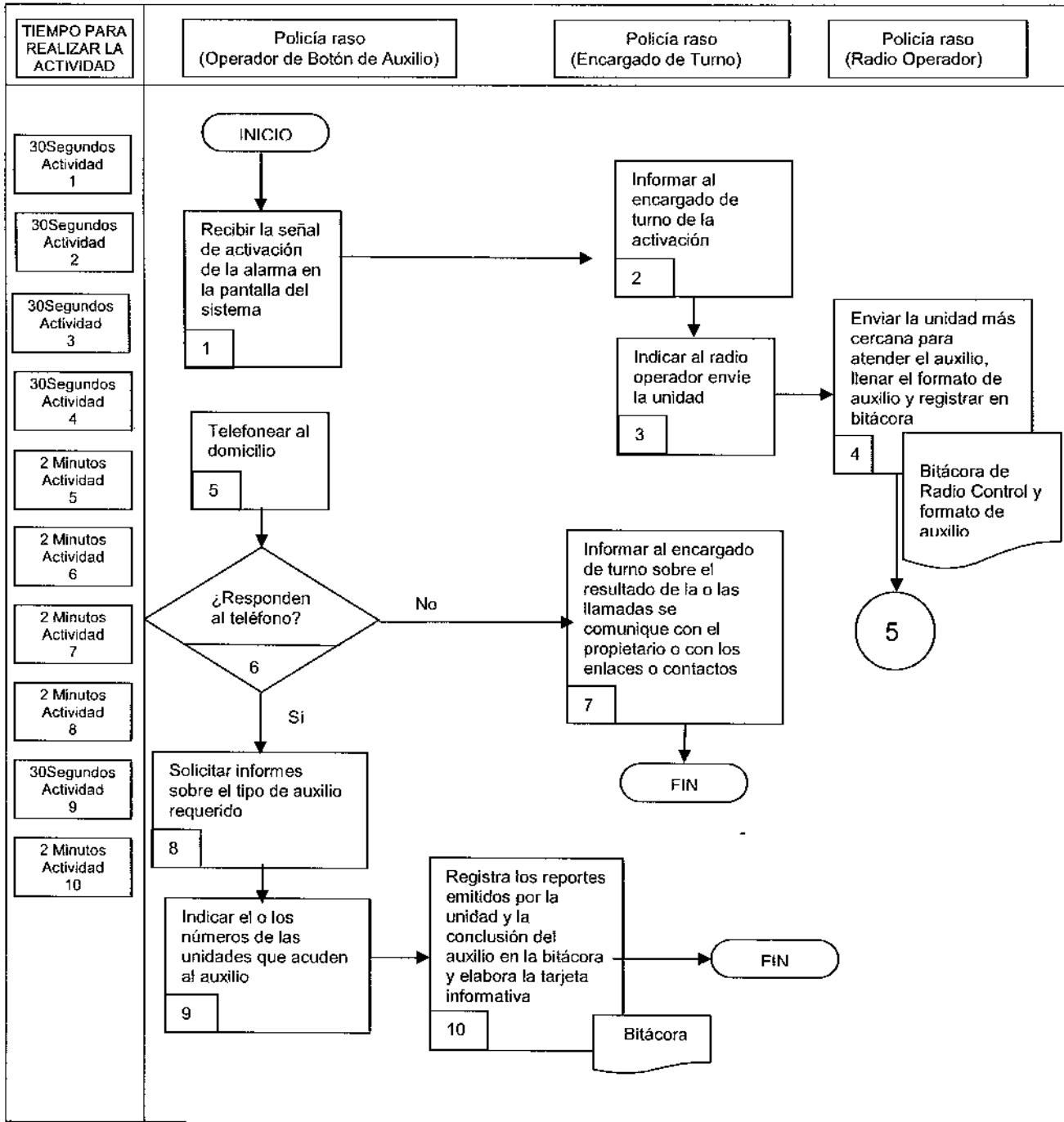
6.- Método de Trabajo:

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	Policia raso (Operador Botón Ciudadano)	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	Policia raso (O B C)	Informar al encargado de turno de la activación y las referencias de ubicación	
3	Policia raso (E T)	Comunicar al radio operador que envíe la unidad para investigar	
4	Policia raso (R O)	Envía la unidad más cercana al lugar, llena el formato de auxilio y registra en bitácora	Formato auxilio Bitácora
5	Policia raso (O B C)	Telefonar al domicilio para confirmar la necesidad de apoyo	
6	Policia raso (O B C)	¿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	Policia raso (O B C)	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	Policia raso (O B C)	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	Policia raso (O B C)	Se le indica el o los números económicos de las unidades que se dirigen a su domicilio para prestar apoyo.	
10	Policia raso (O B C)	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	



h) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA

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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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

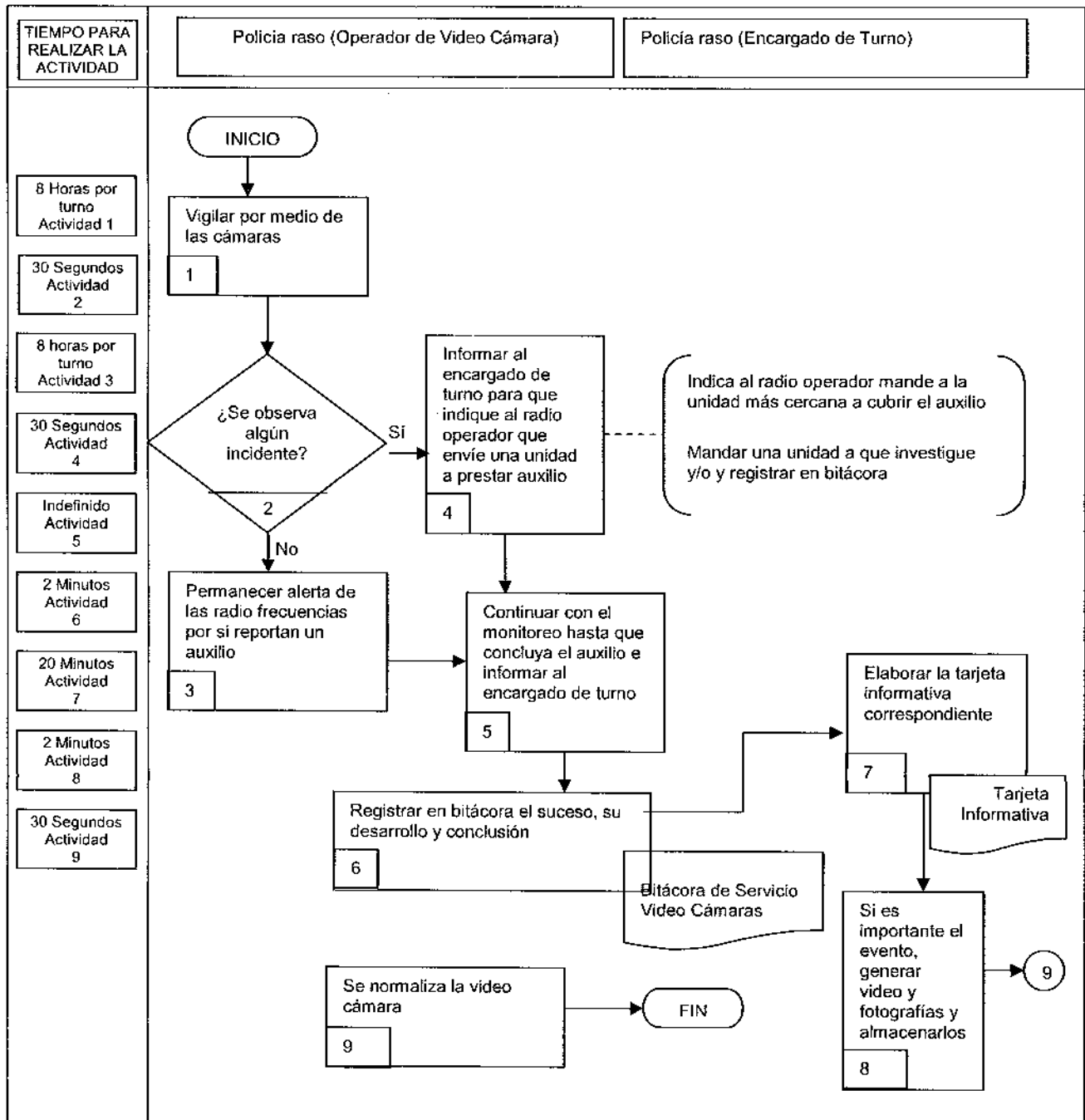
6.- Método de Trabajo:

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	Policia raso (Operador de Video Cámaras)	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	Policia raso (O V C)	Se observa la necesidad de auxilio de la ciudadanía No. Ir a la actividad 3. Sí. Ir a la actividad 4.	
3	Policia raso (O V C)	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	Policia raso (O V C)	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	Policia raso (O V C)	Continuar con el monitoreo hasta que concluya el auxilio e informar al encargado de turno	
6	Policia raso (O V C)	Registrar en bitácora el suceso, su desarrollo y conclusión.	Bitácora de servicio
7	Policia raso (O V C)	Elaborar la tarjeta informativa sobre el incidente visualizado	Tarjeta informativa
8	Policia raso (O V C)	En caso de tratarse de un auxilio importante, generar video grabación del suceso y protegerla por si es requerida por alguna autoridad	
9	Policia raso (O V C)	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	



i) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTESTACIÓN DE OFICIOS

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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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

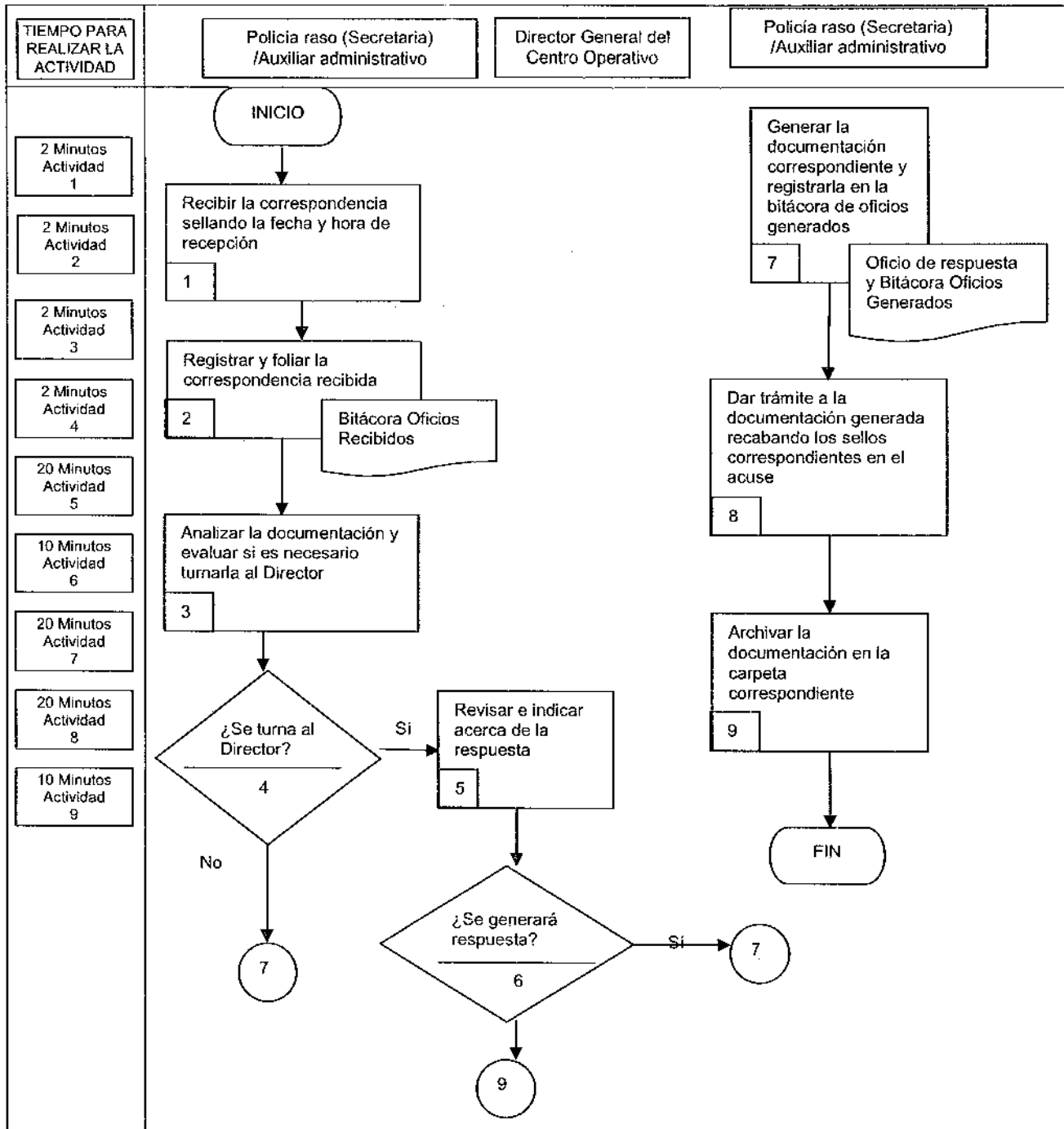
6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTESTACIÓN DE OFICIOS





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTESTACIÓN DE OFICIOS

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (Secretaria)/Auxiliar Administrativo	Recibir la correspondencia, sellando en el documento fecha y hora de recepción	
2	Policía Raso (S/A) A	Registrar la documentación recibida, asignándole un número de control	Bitácora Oficios Recibidos
3	Policía Raso (S/A) A	Analizar la documentación y evaluar si es turnada al Director	
4	Policía Raso (S/A) A	¿Es necesario turnarla al Director? Sí. Pasa a la actividad 5. No. Pasa a la actividad 7	
5	D G C O	Revisa la documentación con el fin de evaluar si es necesario realizar la contestación correspondiente y en qué términos se generará.	
6	D G C O	¿Se generará alguna respuesta? Sí. Pasa a la actividad 7 No. Pasa a la actividad 9.	
7	Policía Raso (S/A) A	Realizar la elaboración del documento a fin de dar contestación o seguimiento a las diversas peticiones o solicitudes de las unidades administrativas, registrando el documento en la bitácora correspondiente.	Bitácora Oficios Generados
8	Policía Raso (S/A) A	Turnar al área que corresponda, para que sea sellado de recibido el acuse.	
9	Policía Raso (S/A) A	Archivar en la carpeta correspondiente el documento. Con este paso finaliza el procedimiento	



**PROCEDIMIENTO DE
ELABORACIÓN Y CONTESTACIÓN DE OFICIOS**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora de registro de recepción de documentos	Policía raso (Secretaria)	Indefinido
2	Bitácora de registro de oficios generados	Policía raso (Secretaria)	Indefinido

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



j) ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DIARIO PARA EL PRESIDENTE MUNICIPAL

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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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

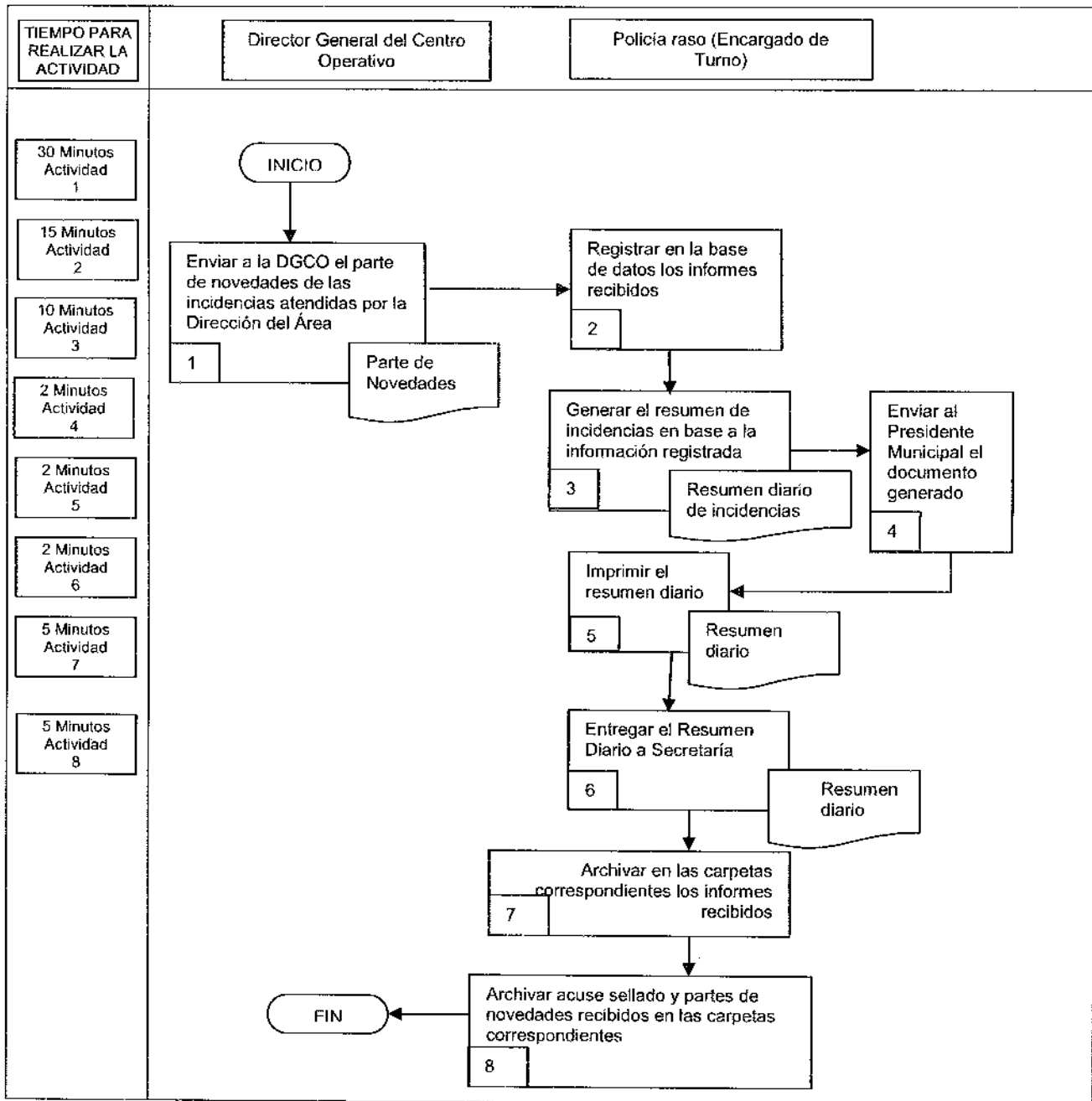
6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DIARIO PARA EL PRESIDENTE MUNICIPAL





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL INFORME DIARIO PARA EL PRESIDENTE MUNICIPAL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Directores de área de la SPAC	Enviar diariamente el parte de novedades correspondiente a su Dirección (tránsito, preventiva, protección civil, servicio médico prehospitalario).	Parte de novedades
2	Policía Raso (E T)	Registrar en una base de datos generada especialmente para ello los datos recibidos en los partes de novedades de las diferentes áreas	
3	Policía Raso (E T)	Generar el resumen de los datos recibidos	Resumen diario de incidencias
4	Policía Raso (E T)	Enviar vía intranet al Presidente Municipal el resumen diario de incidencias	
5	Policía Raso (E T)	Imprimir el resumen	Resumen diario de incidencias
6	Policía Raso (E T)	Entregarlo a la Secretaría General de la SPyAC, quienes sellan de recibido	Resumen diario de incidencias
7	Policía Raso (E T)	Archivar en las carpetas correspondientes los partes de novedades recibidos	
8	Policía Raso (E T)	Archivar en la carpeta correspondiente el acuse sellado. Con este paso finaliza el procedimiento.	



**PROCEDIMIENTO DE
ELABORACIÓN DEL INFORME DIARIO PARA EL PRESIDENTE MUNICIPAL**

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Parte de novedades semanal	Auxiliar Administrativo y Director General del Centro Operativo	1 día

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO
OPERATIVO**

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DGCO-11

Revisión: 2

Página 92 de 98

**k) 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 SPAC y del Centro Operativo para solicitudes de Soporte Técnico.

2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a todas las Direcciones de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano

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 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 Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este Procedimiento.

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

Es responsabilidad del Director General del Centro Operativo 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



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO
OPERATIVO

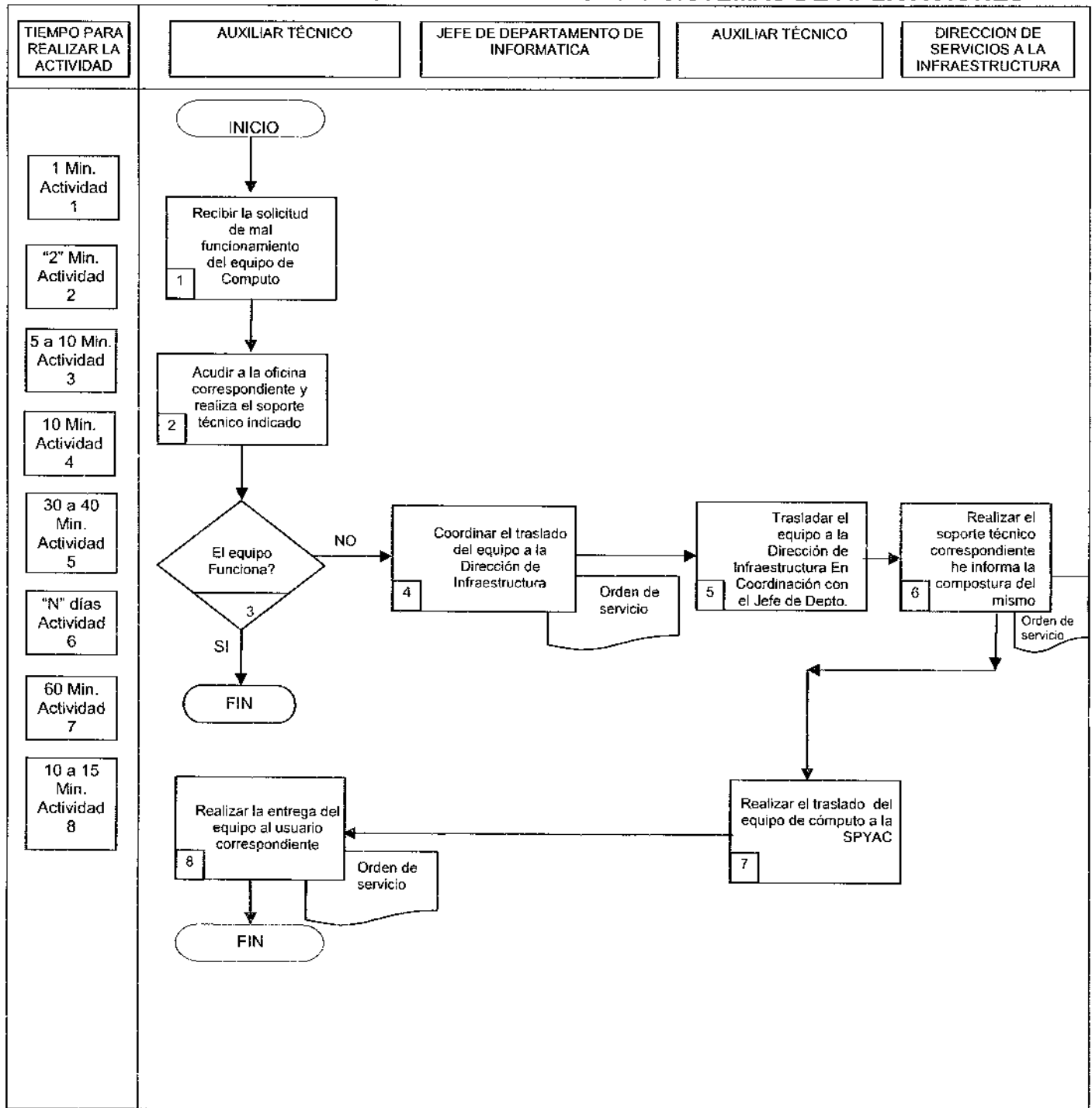
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DGCO-11

Revisión: 2

Página 93 de 98

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





AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO
OPERATIVO

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DGCO-11

Revisión: 2

Página 94 de 98

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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Auxiliar Técnico	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	Dirección de Infraestructura Tecnológica	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



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCION Y AUXILIO
CIUDADANO
DIRECCION GENERAL DEL CENTRO
OPERATIVO

REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: PR-SPAC-DGCO-11

Revisión: 2

Página 95 de 98

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Orden de servicio	Jefe de Departamento Informática	1 mes

ANEXOS

Anexo No.	Documento	Clave
	Ninguno	



XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Carlos Arroyo Salamanca Director General del Centro Operativo	101-10-32	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Jefe de Departamento de Informática Luz Irene Villegas Segura	101-10-33	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
16 de febrero de 2012	05 de marzo del 2012

PARTICIPANTES	PUESTO
CARLOS ARROYO SALAMANCA	DIRECTOR GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO
LUZ IRENE VILLEGAS SEGURA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
ERNESTO DE JESUS OLGUIN ROSAS	ANALISTA ADMINISTRATIVO

Ernesto de Jesús Olguín Rosas
Analista Administrativo
Asesor Designado

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



XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DEL CENTRO OPERATIVO

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos
Todos	Actualización del manual versión 2012	Marzo 2012	 Carlos Arroyo Salamanca Director General del Centro Operativo	 Iván E. Iragorri Martínez