



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

Cuernavaca, Mor., a 31 de Diciembre de 2014



**CONTENIDO:**

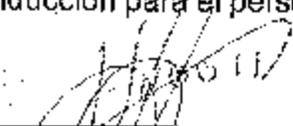
	<b>Página</b>
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	12
IX. POLÍTICAS	34
X. PROCEDIMIENTOS	35
1. CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC	35
2. LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO	42
3. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS	49
4. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA	55
5. DESPACHO DE EMERGENCIAS	62
6. ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL	69
7. MONITOREO DE ALARMAS DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO	76
8. MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA	82
9. SOPORTE TECNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES	88
XI. DIRECTORIO	94
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	95
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	96



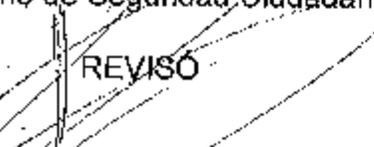
## I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

### AUTORIZÓ

Con fundamento en el Art. 52 fracciones III, XXXI y XXXIII, Art. 68 fracción I del Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos, publicado el 26 de Diciembre del 2012, y Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal, publicado el 16 de Abril de 2014, en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" numerales 5053 y 5178, se expide el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, el cual contiene información referente a su estructura y funcionamiento y tiene como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.

  
 Hugo Sanvicente Varela  
 Secretario de Seguridad Ciudadana

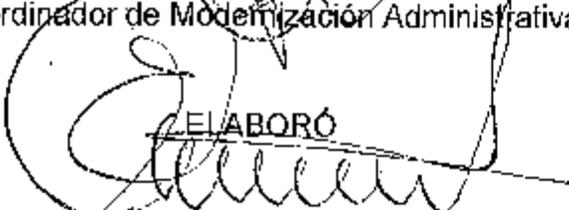
REVISÓ

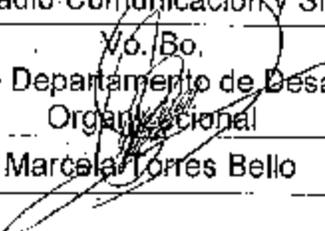
  
 Carlos Pedroza Pedroza  
 Director General de la Policía Preventiva

APROBÓ

  
 Ricardo Díaz Vázquez  
 Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

  
 Ezequiel Albavera González  
 Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

Fecha de Autorización	Vó.Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de páginas
31/Dic./14	 Marcela Torres Bello	2014	96



## II. INTRODUCCIÓN

Se constituye el presente Manual de Organización, Políticas y Procedimientos como instrumento para fundamentar las obligaciones laborales; estructura orgánica, perfiles de puestos y procedimientos, el cual será herramienta de trabajo y de aplicación para el área; tiene como objetivo principal puntualizar cada una de las funciones y actividades que debe desempeñar el personal que labora en la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.

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

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



### III. OBJETIVO

Definir, establecer y puntualizar cada uno de los perfiles de puestos, procedimientos así como 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 086, al número de Denuncias Ciudadanas 089, o bien visualizados por la Cámaras de Video Vigilancia, para que estos sean canalizados a Cuerpos especializados; a fin de proporcionar un servicio eficiente, basado en estrategias que respondan a las exigencias sociales imperantes en el Municipio de Cuernavaca, brindando el servicio en el menor tiempo posible a la ciudadanía.



#### **IV. MARCO JURÍDICO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos.
3. Ley General que establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Planeación.
6. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
7. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
8. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
9. Ley para la Administración Pública del Estado de Morelos.
10. Ley de la Comisión de Derechos Humanos.
11. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos
12. Ley de Entrega – Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
13. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
14. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
15. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
16. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
17. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
18. Plan Municipal de Desarrollo 2013-2015.
19. Programa Operativo Anual 2014. (P.O.A.)
20. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca, Morelos.
21. Manual de Organización, Políticas y Procedimientos de Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos



22. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



## V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### MISIÓN

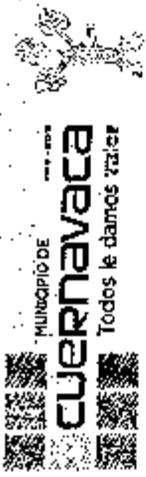
La Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos tiene el compromiso de canalizar y dar respuesta de una manera eficiente, las emergencias e incidentes que afectan la tranquilidad y la seguridad pública; reportadas por la ciudadanía de Cuernavaca; mediante los esfuerzos de todas las instancias y organismos especializados en la atención oportuna, garantizando su pronta atención, conservación y preservación del orden; además de fomentar la participación de la ciudadanía, con apogo a las normas y lineamientos en beneficio de su seguridad.

### VISIÓN

Posicionar la Atención de llamadas de Emergencia como un servicio de calidad, reduciendo los tiempos de respuesta, aplicando adecuadamente 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



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA**  
**DIRECCIÓN DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS**  
**INFORMATICOS**

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-SSC-3RCVSH-IV-III

Revisión: 1

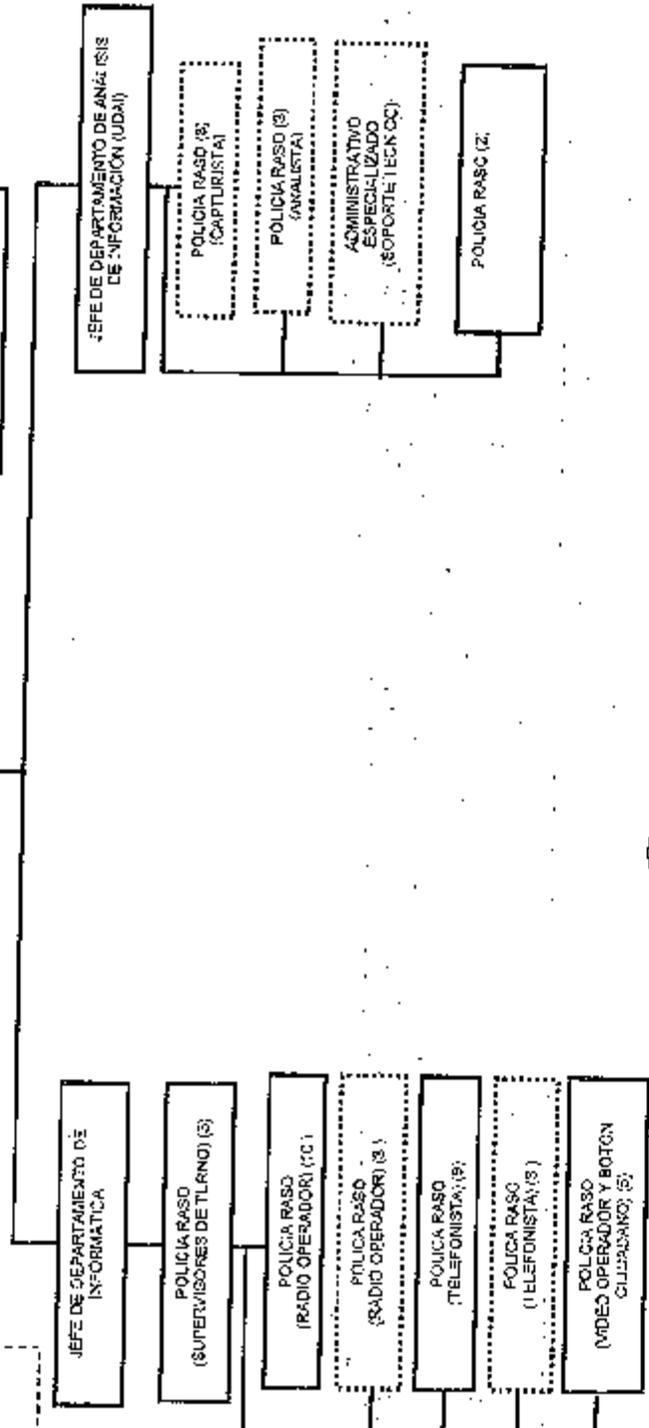
Página 9 de 96

PERSONAL EN AREAS PUNTEADAS PERTENECE A LA COORDINACION ADMINISTRATIVA, DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA PREVENTIVA Y A LA DIRECCION DE LA POLICIA VIAL COMISIONADOS EN ESTA DIRECCION. UDAI SOPORTE TECNICO

**VI.-ORGANIGRAMA**

DIRECTOR DE RADIOCOMUNICACION Y SISTEMAS INFORMATICOS

ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO (2)



**ELABORÓ**  
EZEQUIEL ALBAVERA GONZALEZ  
DIRECTOR DE RADIO COMUNICACION Y SISTEMAS INFORMATICOS

**REVISÓ**  
CARLOS PEDROZA PEDROZA  
DIRECTOR GENERAL DE LA POLICIA PREVENTIVA

**AUTORIZÓ**  
HUGO SANVICENTE VARELA  
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
31 de Diciembre de 2014

### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
<b>DIRECTOR DE ÁREA</b>	EZEQUIEL ALBAVERA GONZALEZ	1	
ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO (SECRETARIA)	GARCÍA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN	1	
ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	VACANTE	1	3
	VILLEGAS SEGURA LUZ IRENE	1	
POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	PADILLA GARAY JESUS ANTONIO	1	
POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	REA FLORES NESTOR MIGUEL	1	
	VARELA CORNELIO MARIA MAGDALENA	1	
POLICIA RASO (ENCARGADO DE TURNO)		1	
POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	AGUILAR PUERTA JORGE	1	
POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	MUÑOZ GONZALEZ CYNTHIA MARIA	1	
POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)		1	
POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	RODRIGUEZ RAMIREZ ALEJANDRO	1	
POLICIA RASO (OPERADOR VIDEO CAMARAS)	VAZQUEZ ARROYO LIZETTE	1	
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	BAUTISTA HERNANDEZ GREGORIA	1	
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	BAUTISTA HERNANDEZ MIREYA	1	
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	DELGADO OCAMPO SHOFANA	1	
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	DOMINGUEZ SALGADO NANCY	1	
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	DOMINGUEZ VAZQUEZ APOLINAR	1	
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	JUAREZ JUAREZ JOSE ALBERTO	1	
POLICIA RASO (TELEFONISTA)		1	2
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	JUAREZ LOPEZ JESUS ADRIAN	1	8
POLICIA RASO (TELEFONISTA)	PANTOJA SANTANA JUANA	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	DIAZ LINARES MARIBEL	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	CABAÑAS ARAGON IRENE	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	GOMEZ FIGUEROA ALBERTO	1	
	GONZALEZ LOPEZ MORAMAYL GEORGINA	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)		1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	GORDILLO MARTINEZ MARTHA	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	HERNANDEZ BENITEZ HIDALIA	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR) COMISIONADO EN POLICIA PREVENTIVA	MARTINEZ VILLA JAIRO DAVID	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	MARTINEZ BOSQUES XOCHITL	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	MONROY RODRIGUEZ LAURA	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	RODRIGUEZ GOMEZ MARIA GABRIELA	1	
POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	TAPIA VILLALOBOS VICTOR MANUEL	1	



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos la damos valor



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

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-SSC-DRCySI-IV-

JII

Revisión: 1

Página 11 de 96

POLICIA RASO (RADIO OPERADOR)	TELLEZ CUEVAS JOSE JUAN	1	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN (UDAI)	CRUZ JACOBO ULISES	1	
POLICIA RASO (CAPTURISTA)	GUEMES AVILA ROSA LINA	1	
POLICIA RASO (AUXILIAR TECNICO)	VALLE CRUZ DANIEL (COMISIONADO A LA DIRECCION DE PLANEACIÓN Y ESTADISTICA)	1	3
<b>TOTAL</b>			<b>33</b>



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

#### JEFE INMEDIATO

Dirección General de la Policía Preventiva

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado (2) (Secretaria)  
Jefe de Departamento de Informática  
Jefe De Departamento de Análisis de Información (UDAI) (Soporte Técnico)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar y supervisar, el cumplimiento de las funciones de cada uno de los Departamentos adscritos a la Dirección incluyendo la Unidad de Análisis de Información;
- II. Coordinar el intercambio de información entre los titulares de las Direcciones de esta Secretaría para efectos de generar la estadística operativa e incidencia delictiva;
- III. Supervisar y coordinar con las Jefaturas a su cargo, la recepción, atención y despacho oportuno a las Corporaciones de Seguridad, Policía Preventiva, Vial, Bomberos, Protección Civil, así como de servicio médico, todas y cada una de las llamadas telefónicas de emergencias recibidas localmente y por el sistema 066 o aquellas según la competencia de la emergencia reportada;
- IV. Evaluar e informar el estado actual que guarda el sistema de atención de emergencias y de telecomunicaciones previendo en todo momento que se encuentren en óptimas condiciones;
- V. Coordinar y supervisar el estado físico y funcional de los puntos de presencia de video vigilancia, que se encuentran instaladas en diferentes puntos de la Ciudad, estableciendo medidas de control para una mejor operación;
- VI. Supervisar y coordinar la correcta aplicación de los recursos tecnológicos con que se cuenta en la optimización y configuración de los equipos de radio enlaces;
- VII. Coordinar y dar seguimiento a los Proyectos, compromisos y/o Acuerdos derivados de Programas y reuniones nacionales, en el área de su competencia con el Centro Nacional de Información, CNI; Sistema Nacional de Seguridad Pública, SNSP; Secretariado Ejecutivo del Consejo Estatal de Seguridad Pública, SECESP, y la Comisión Estatal de Seguridad Pública, CES; Plataforma México;



## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Radio Comunicación y  
Sistemas Informáticos

#### JEFE INMEDIATO

Dirección General de la Policía  
Preventiva

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo especializado (Secretaría).  
Jefe de Departamento de Informática.  
Jefe De Departamento De Análisis De Información (UDAI) (Soporte Técnico).

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- VIII. Coordinar, proponer y establecer las medidas necesarias para llevar a cabo lo relativo a los respaldos de información de los sistemas de atención de emergencias y video vigilancia, así como de radio comunicación operativa, en el área de competencia de los Jefes de Departamento y Unidad de Análisis de Información adscritos a esta Dirección;
- IX. Proponer capacitación necesaria a todo el personal, a fin de lograr la actualización continua en el ámbito de su competencia, y
- X. Las demás que le concedan, u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le asignen sus superiores jerárquicos.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Director de Radio Comunicación y  
Sistemas Informáticos

#### ESCOLARIDAD

Licenciado en Informática, con  
Conocimientos en Redes y  
Telecomunicaciones

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

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

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

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

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

#### ESFUERZO

Físico - Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Administrativo Especializado (2)  
(Secretaría)

### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y  
Sistemas Informáticos

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar todos los oficios de esta Dirección, informativos, de solicitudes, etc., en apoyo al Director y de los Jefes de Departamento de la Dirección;
- II. Contestar y dar seguimiento a los oficios recibidos por las áreas administrativas y operativas que conforma la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- III. Dar seguimiento en el archivo y resguardo de los formatos de auxilio del área de Radio Control;
- IV. Elaborar y remitir listas de asistencia del personal que conforma esta Dirección a las áreas administrativas de esta Secretaría;
- V. Elaborar y remitir las requisición mensuales de material de oficina que sea requerido;
- VI. Archivar y mantener actualizados los expedientes y documentos de esta Dirección;
- VII. Elaborar las recomendaciones disciplinarias sugeridas por el Titular de la Dirección al personal operativo y administrativo a las instancias correspondientes;
- VIII. Elaborar el rol de vacaciones del personal que labora en la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, registrar en una base de datos creada para ello los expedientes personales de los elementos que laboran en esta Dirección;
- IX. Llevar el registro y contabilidad de faltas injustificadas e incapacidades del personal, con el fin de llevar un registro actualizado de los expedientes del personal.
- X. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado (2)  
(Secretaria)

#### ESCOLARIDAD

Carrera Comercial, 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  
Honestidad y lealtad a la Institución  
Capacidad de análisis  
Honestidad y Discreción

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Informática

#### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y  
Sistemas Informáticos

#### PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (Encargados de Turno)

03

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar el correcto cumplimiento de las actividades de los radio operadores, telefonistas y personal de video vigilancia;
- II. Revisar y autorizar los respectivos roles y horarios de turno, del personal de la Central de Emergencias, para la correcta atención de las peticiones de auxilio de la ciudadanía;
- III. Supervisar y coordinar con el Área de soporte técnico, que el equipamiento de la central de emergencias, se encuentre en óptimas condiciones, generando los reportes para su atención en caso de alguna falla en los equipos telefónicos, de cómputo y video vigilancia;
- IV. Reportar al Director faltas e indisciplina observada por el personal, así como el incumplimiento de las funciones asignada a cada servicio;
- V. Dar seguimiento y supervisar la atención, canalización y despacho oportuno de todas y cada una de las emergencias reportadas mediante los sistemas de llamadas de emergencia y/o botones ciudadanos;
- VI. Solicitar y dar seguimiento a los trámites necesarios para otorgar al personal las cuentas de acceso a los servicios de redes y telefonía que el personal necesite para el cumplimiento de sus funciones;
- VII. Analizar la información de las atenciones a las llamadas de emergencia con respecto a sus resultados y tiempos de respuesta;
- VIII. Elaborar reportes temáticos para la toma de decisiones;
- IX. Solicitar a la Unidad de Análisis, Plataforma México, la consulta en apoyo al personal operativo de las personas, vehículos, o armas en el Sistema Único de Información Criminal para detectar si se encuentran relacionados en algún ilícito;



1928-2008  
**CUERNAVACA**  
 Todos le damos valor



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

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-SSC-DRCSH-IV-

Revisión: 1

Página 18 de 98

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Jefe de Departamento de Informática

**JEFE INMEDIATO**

Director de Radio Comunicación y  
 Sistemas Informáticos

**PERSONAL A SU CARGO**

Policía Raso (Encargados de Turno)

03

**FUNCIONES PRINCIPALES**

- X. Corroborar la información que la Unidad de Análisis de Información recibe por medio de los Informes Policiales Homologados ante los incidentes registrados por la central de emergencias;
- XI. Supervisar el adecuado funcionamiento de la infraestructura de los sistemas existentes en esta Secretaría, y
- XII. Las demás que le concedan, u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le asignen sus Superiores Jerárquicos.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Informática

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura y/o pasante en Informática, Ingeniería en Sistemas o carrera a fin

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar en oficina  
Trabajo de campo  
Trabajar bajo presión

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Iniciativa  
Honestidad  
Trabajo en equipo  
Discreción

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Físico y Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (3)  
 (Encargado de Turno)

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Informática

#### PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (Radio operadores)	10	
Policia Raso (Telefonistas)		09
Policia Raso (Operador de Video cámaras y Botón de Auxilio Ciudadano)		05

#### FUNCIONES PRINCIPALES

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



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policia Raso (3)  
(Encargado de Turno)

#### ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera  
Técnica Policial

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo Bajo presión  
Trabajo en equipo  
Capacitación

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

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

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Físico - Mental



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policia Raso (10)  
(Radio Operador)

#### JEFE INMEDIATO

Policia Raso (Encargado de turno)

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

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



MUNICIPIO DE  
**CUERNAVACA**  
Todos le damos valor



**AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA**  
**SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA**  
**DIRECCIÓN DE RADIO COMUNICACIÓN Y**  
**SISTEMAS INFORMÁTICOS**  
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-03

Clave: DT-SSC-DRCySI-IV-III

Revisión: 1

Página 23 de 96

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Policia Raso (10)  
(Radio Operador)

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria, Bachillerato o Carrera  
Técnica.

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

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

**EXPERIENCIA LABORAL**

2 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

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

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

Responsabilidad  
Lealtad  
Puntualidad  
Control de voz  
Disciplina  
Honestidad y honradez

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Medio

**ESFUERZO**

Mental - Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policia Raso (9)  
(Telefonista)

#### JEFE INMEDIATO

Policia Raso (Encargado de Turno)

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

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



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policía Raso (9)  
(Telefonista)

#### ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera  
Técnica.

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

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

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Lealtad  
Puntualidad  
Control de voz  
Disciplina  
Honradez y honestidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Mental - Físico



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policia Raso (5) (Operador de video cámaras y Botón de Auxilio Ciudadano)

#### JEFE INMEDIATO

Policia Raso (Encargado de Turno)

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

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



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policia Raso (5) (Operador de video cámaras y Botón de Auxilio Ciudadano)

#### JEFE INMEDIATO

Policia Raso (Encargado de Turno)

#### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Detectar inmediatamente los fallos técnicos de las cámaras en sitio, así como en la central, realizar de forma inmediata la tarjeta informativa pertinente, a los superiores jerárquicos para informar sobre la indisponibilidad de la cámara;
- X. Dar seguimiento a las actividades necesarias para la operatividad del equipo con fallas, y registrar el momento de su disposición;
- XI. Registrar en formatos de incidencias, las alertas de botón ciudadano atendidas, para que éstas sean turnadas al radio operador a través del mismo sistema, a fin de otorgar el servicio de manera pronta y eficaz;
- XII. Determinar si las llamadas deberán ser consideradas como emergencias;
- XIII. Analizar y verificar que la información recabada sea correcta, auténtica y completa para el envío de las unidades al incidente;
- XIV. Realizar la tarjeta informativa pertinente inmediatamente después de detectar fallas en el sistema de recepción, para informar a la superioridad sobre la indisponibilidad de dicho sistema;
- XV. Dar seguimiento a las actividades necesarias para la operatividad del sistema con fallas, y registrar el momento de su disposición; y
- XVI. Informar al jefe de departamento o encargado de turno sobre cualquier conflicto suscitado con la ciudadanía respecto a la petición de algún auxilio, y
- XVII. las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato



## PERFIL DEL PUESTO

### PUESTO

Policia Raso (5) (Operador de video cámaras y Botón de Auxilio Ciudadano)

### ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera Técnica.

### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

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

### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

### CONDICIONES DE TRABAJO

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

### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Lealtad  
Puntualidad  
Control de voz  
Disciplina  
Honradez y honestidad

### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

### ESFUERZO

Mental - Físico



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Análisis de Información (UDAI).

### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

### PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (Analistas UDAI) (2)

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar y dirigir las actividades de captura y supervisión de los Informes Policiales Homologados, así como las consultas que al Sistema Único de Información Criminal se realicen derivado de la actividad policial;
- II. Realizar las búsquedas de información en las fuentes de consulta del Sistema Único de Información Criminal, por números de serie de vehículos, número de matrícula de armas, domicilios y personas;
- III. Supervisar la captura de los Informes Policiales Homologados que genera la Dirección General de la Policía Preventiva y la Dirección General de la Policía Vial, derivados de la actividad operativa;
- IV. Establecer y mantener el enlace de coordinación y colaboración con las Unidades Homologas de la Entidad y a nivel Federal, para dar inmediato cumplimiento a las alertas del Sistema Único de Información Criminal y coadyuvar en la integración de los casos, en colaboración con las Unidades de análisis de otras Instituciones o Corporaciones;
- V. Tramitar las cuentas de usuario para acceso al Sistema Único de Información Criminal, así como para el Sistema Automatizado de Identificación Huellas Dactilares AFIS;
- VI. Comunicar en tiempo y forma las interrupciones de operación problemas que se presenten en la operación de los Sistemas Nacional o Estatal;
- VII. Elaborar los reportes semanales de avance en la captura de Informes Policiales Homologados y de consultas al Sistema Único de Información Criminal y a las bases de datos Nacionales;
- VIII. Programar el mantenimiento preventivo para los sitios de repetición del sistema de radio comunicación municipal, así como los equipos de enlace de video y datos;



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Jefe de Departamento de Análisis de Información (UDAI).

### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

### PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Analistas UDAI) (2)

### FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Programar al área de soporte los mantenimientos preventivos a las estaciones de trabajo y consolas de despacho;
- X. Coordinar los mantenimientos correctivos que se realicen a la infraestructura de radio y/o telecomunicaciones, y
- XI. Las demás que le concedan, u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le asignen sus Superiores Jerárquicos.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Análisis de Información (UDAI).

#### ESCOLARIDAD

Licenciatura y/o pasante en Informática, Ingeniería en Sistemas o carrera a fin

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Experiencia en manejo de información. Redes, telecomunicaciones, arquitectura de computadoras
- Conocimiento en herramientas de inteligencia.
- Toma de decisiones.
- Integración de grupos.
- Elaboración de reportes.

#### EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo en oficina  
Trabajo Bajo presión  
Trabajo en Campo

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsable  
Trabajo en equipo  
Disciplina  
Vocación de servicio  
Confiabilidad  
Confidencialidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

#### ESFUERZO

Físico - Mental.



### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (Analistas UDAI) (2)

#### JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Análisis de Información (UDAI).

#### PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Realizar las búsquedas de información en las fuentes de consulta del SUIC (Sistema Único de Información Criminal), por Números de serie de Vehículos, Número de Matrícula de Armas, domicilios y personas;
- II. Realizar la revisión supervisión de la información capturada de los informes policiales homologados;
- III. Recopilar, clasificar, evaluar, analizar y procesar información recibida de los Informes Policiales Homologados, así como de las consultas realizadas por el área operativa;
- IV. Coadyuvar en la integración de los casos, con las unidades de análisis de otras corporaciones; y
- V. Las demás que determine el mando siempre y cuando no sean contrarias a la ley y le delegue su Jefe Inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policia Raso (Analistas UDAI) (2)

#### ESCOLARIDAD

Carreta Técnica Policial

#### CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimiento de la función policial
- 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.



## IX. POLÍTICAS

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



## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC

#### 1.- Propósito:

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

#### 2.- Alcance:

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

#### 3.-Referencia:

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

#### 4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Director General de la Policía Preventiva, revisar el presente procedimiento.

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

#### 5.- Definiciones:

**SUIC:** Sistema Único de Información Criminal.

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

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

#### 6.- Método de Trabajo:

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo:

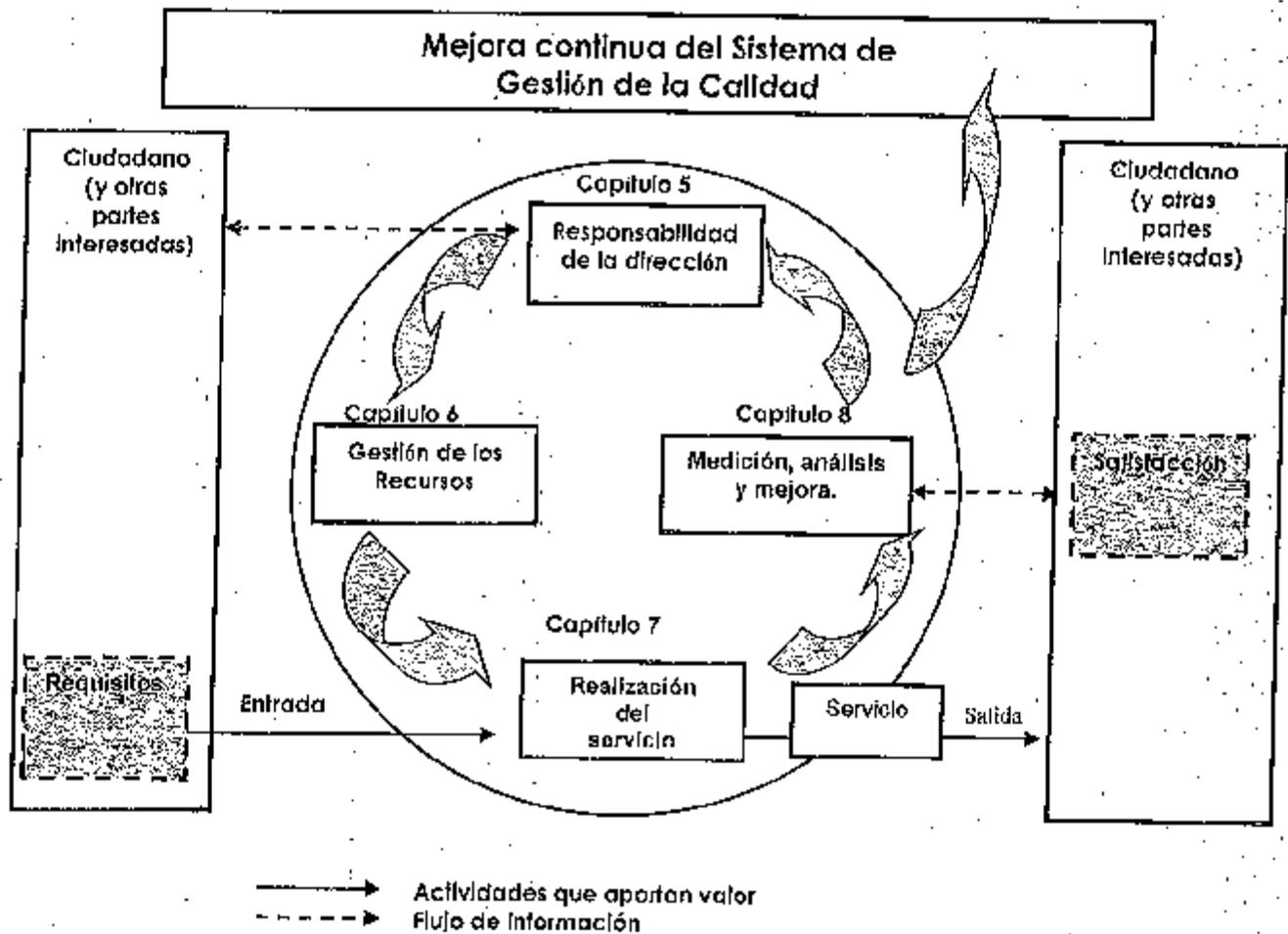
6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

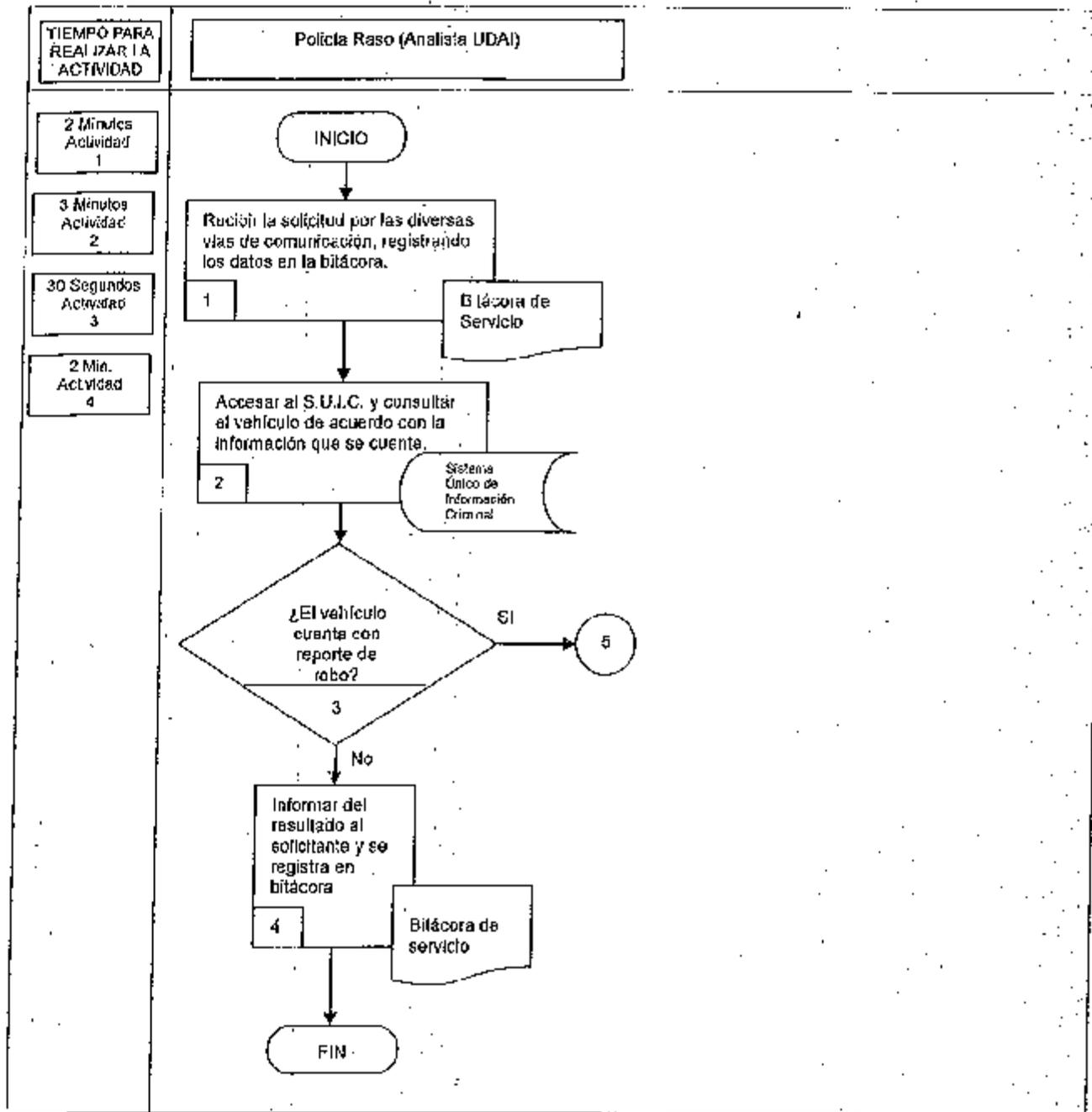


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC**



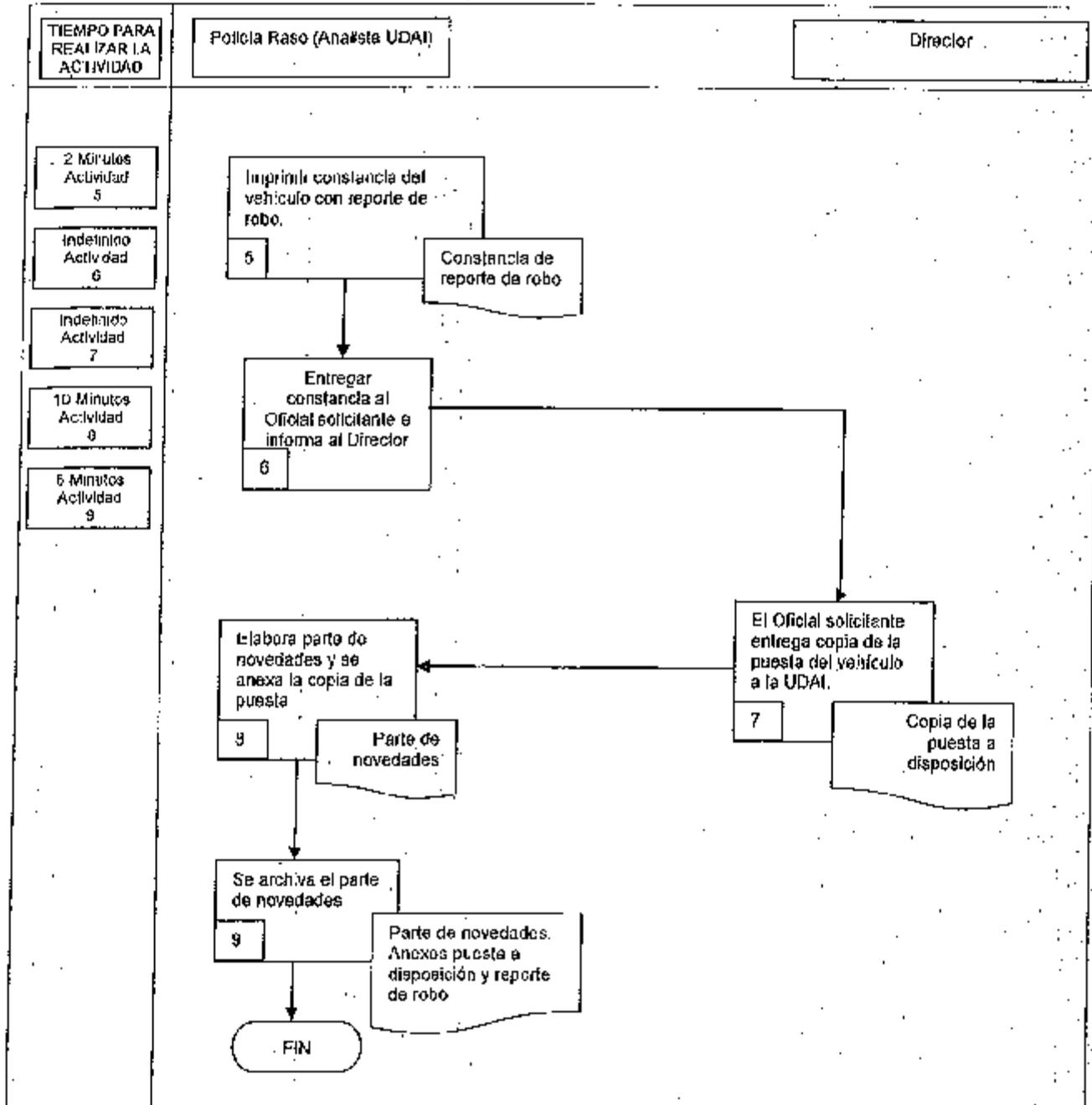


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC**





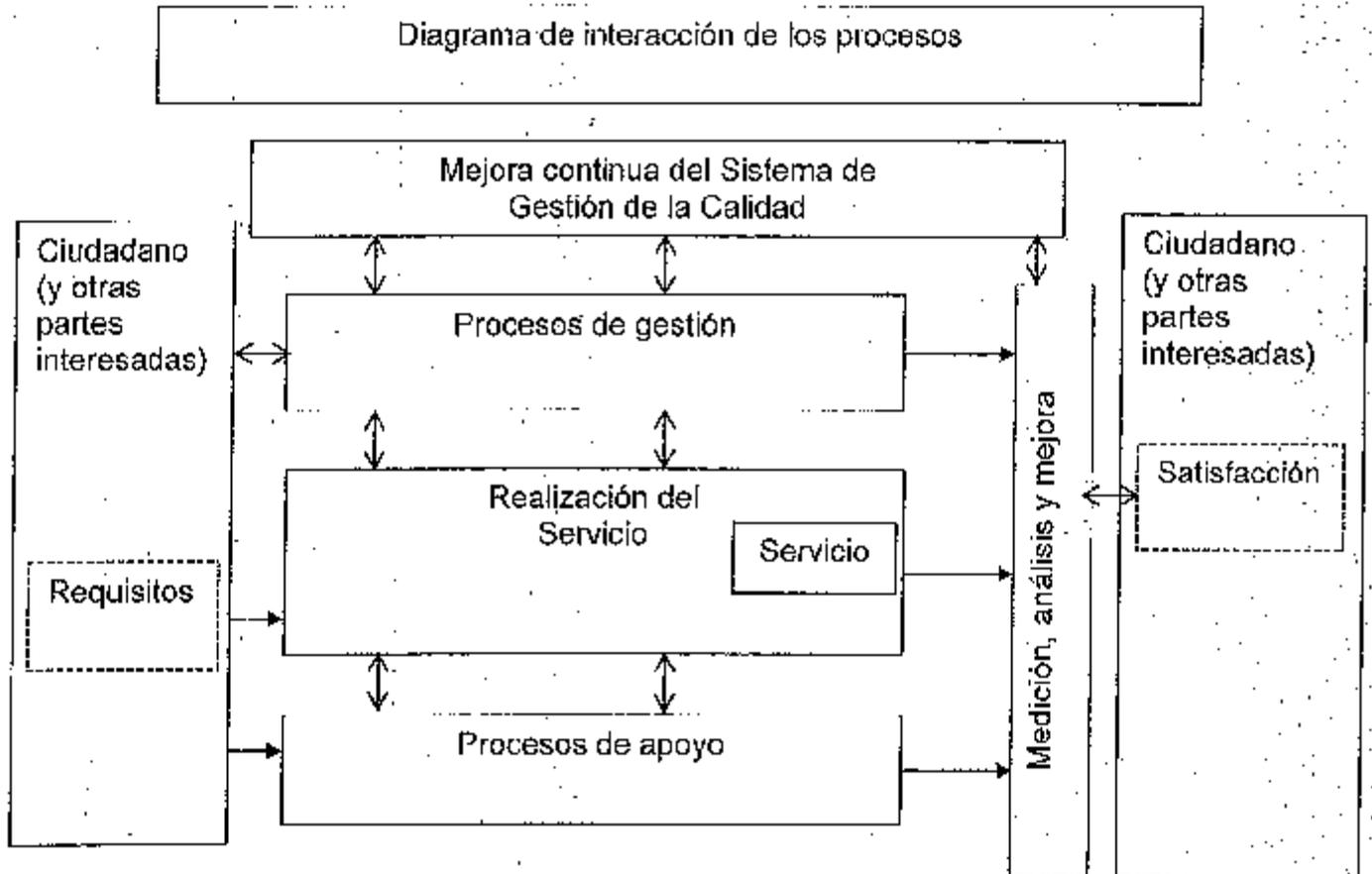
**DIAGRAMA DE FLUJO CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC**





## MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC

Diagrama de interacción de los procesos





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

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



**PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO**

### **1.- Propósito:**

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

### **2.- Alcance:**

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

### **3.-Referencia:**

La Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública.  
Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.  
Lineamientos de Informe Policial Homologado emitidos por el Centro Nacional de Información.

### **4.- Responsabilidad:**

Es responsabilidad del Secretario de Seguridad Ciudadana, la autorización de este Procedimiento.  
Es responsabilidad del Director General de la Policía Preventiva la revisión del presente procedimiento.  
Es responsabilidad del Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, puesta en marcha supervisión y propuesta de modificación.

### **5.- Definiciones:**

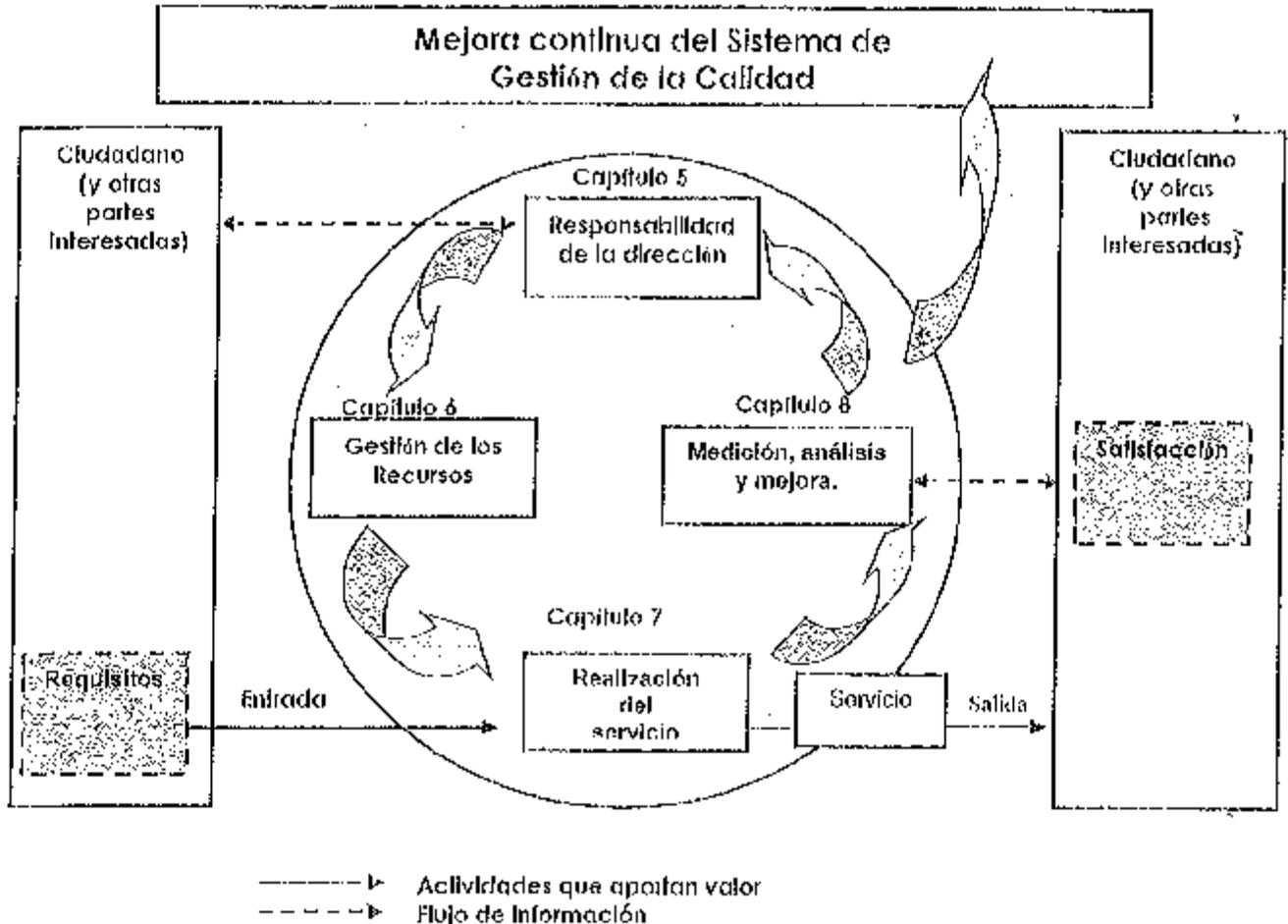
**Informe Policial Homologado (IPH):** Informe que resume un evento (hecho presuntamente constitutivo de delito y/o falta administrativa) y hallazgos de una actuación policial, incluye el formato IPH, fotografías, punteo cartográfico y demás documentación que contiene la información del evento.

### **6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

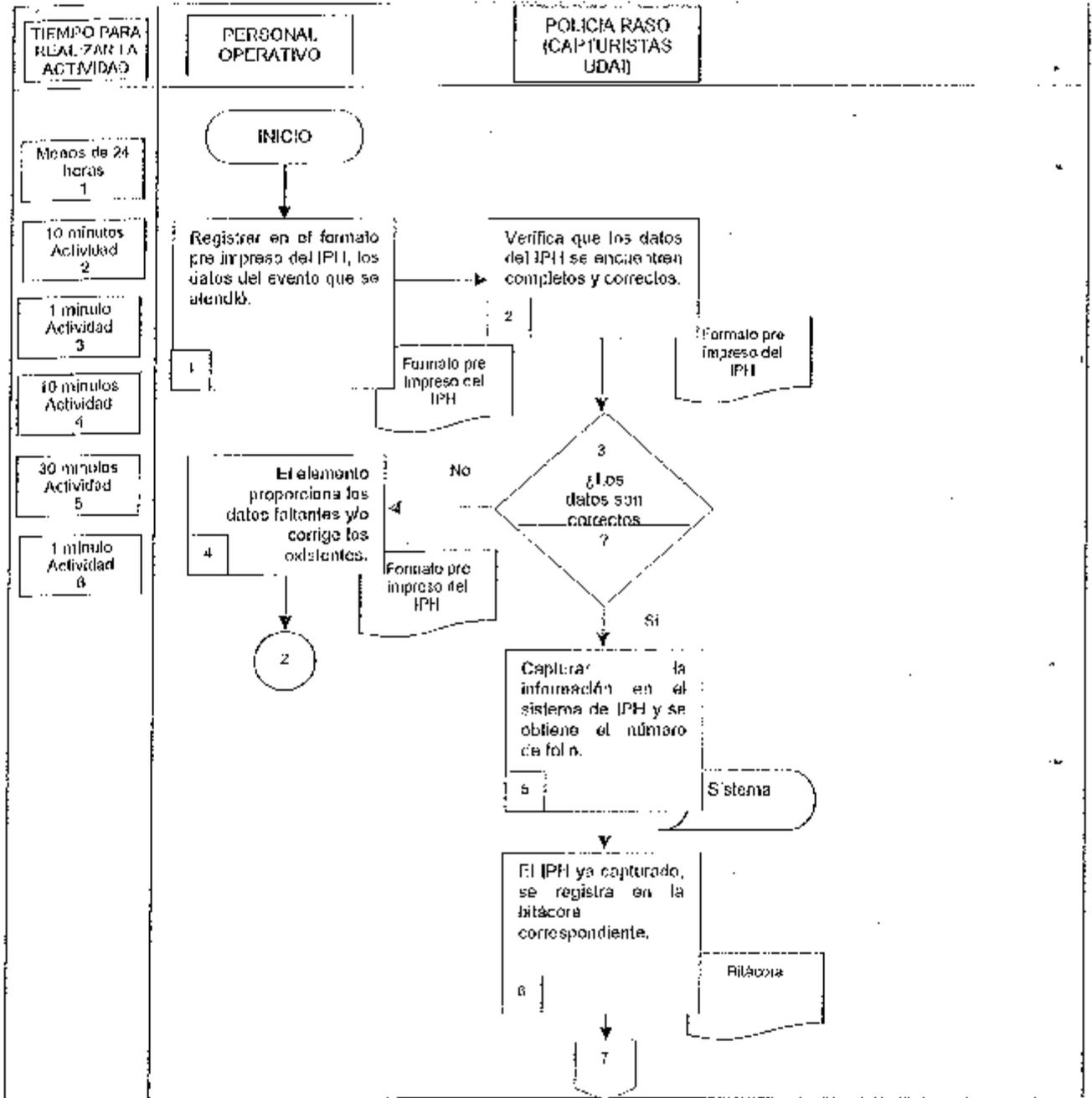


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO**



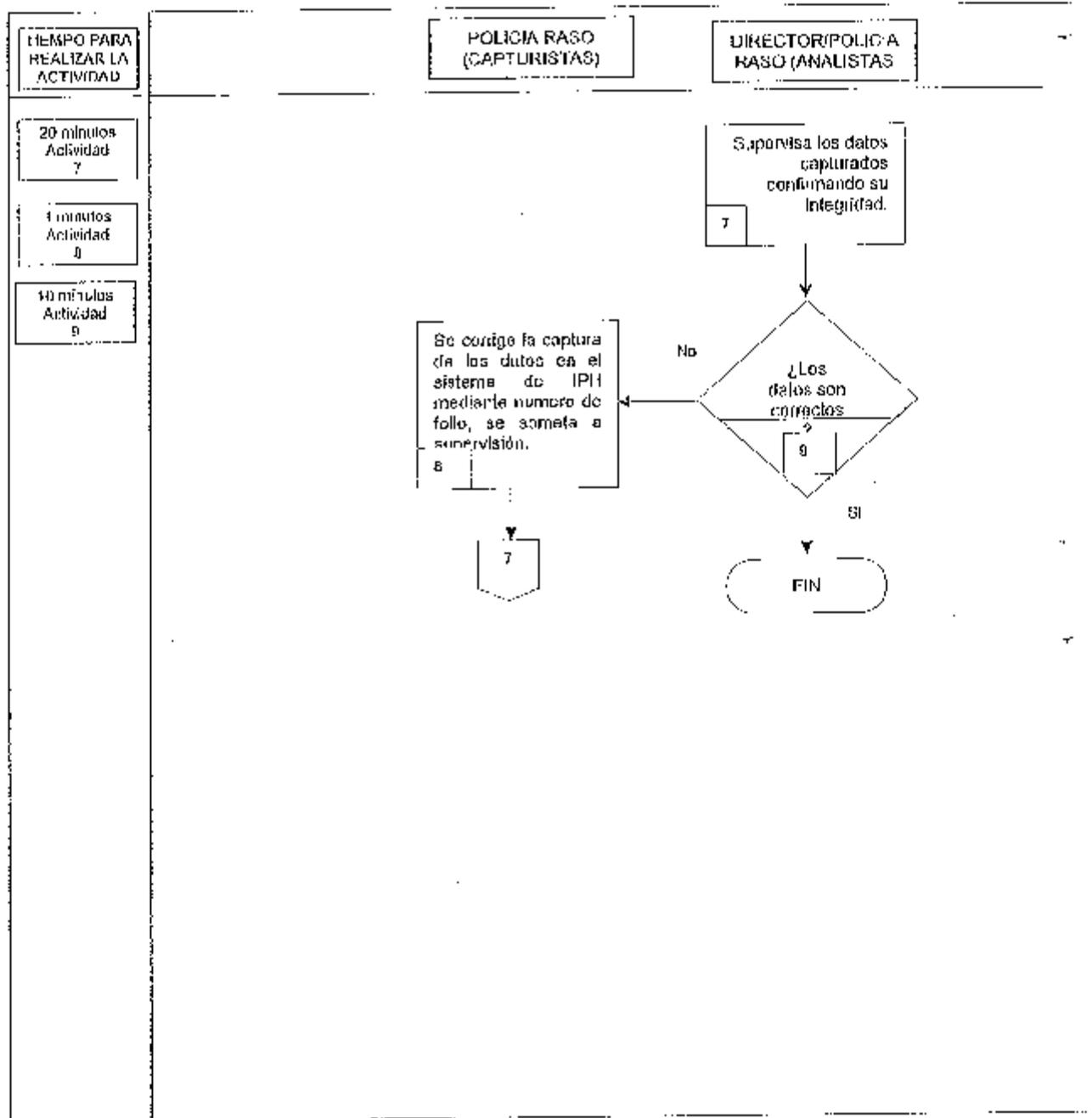


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO**





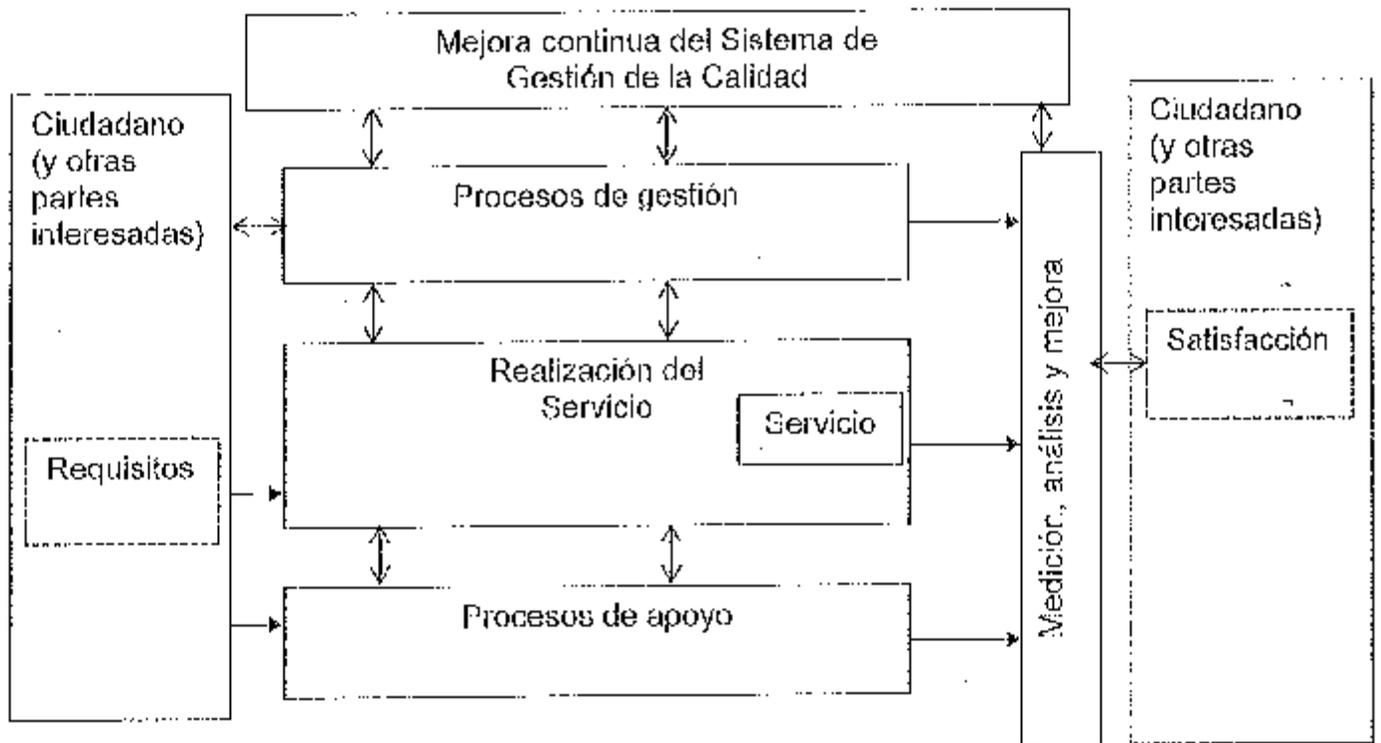
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO**





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO**

Diagrama de interacción de los procesos





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

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



**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora	Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos	Permanente

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato Pre Impreso IPH	s/c



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS**

### **1.- Propósito:**

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

### **2.- Alcance:**

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

### **3.-Referencia:**

La Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

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

### **4.- Responsabilidad:**

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

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

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

### **5.- Definiciones:**

089 Número de marcación rápida para "Denuncias Anónimas".

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

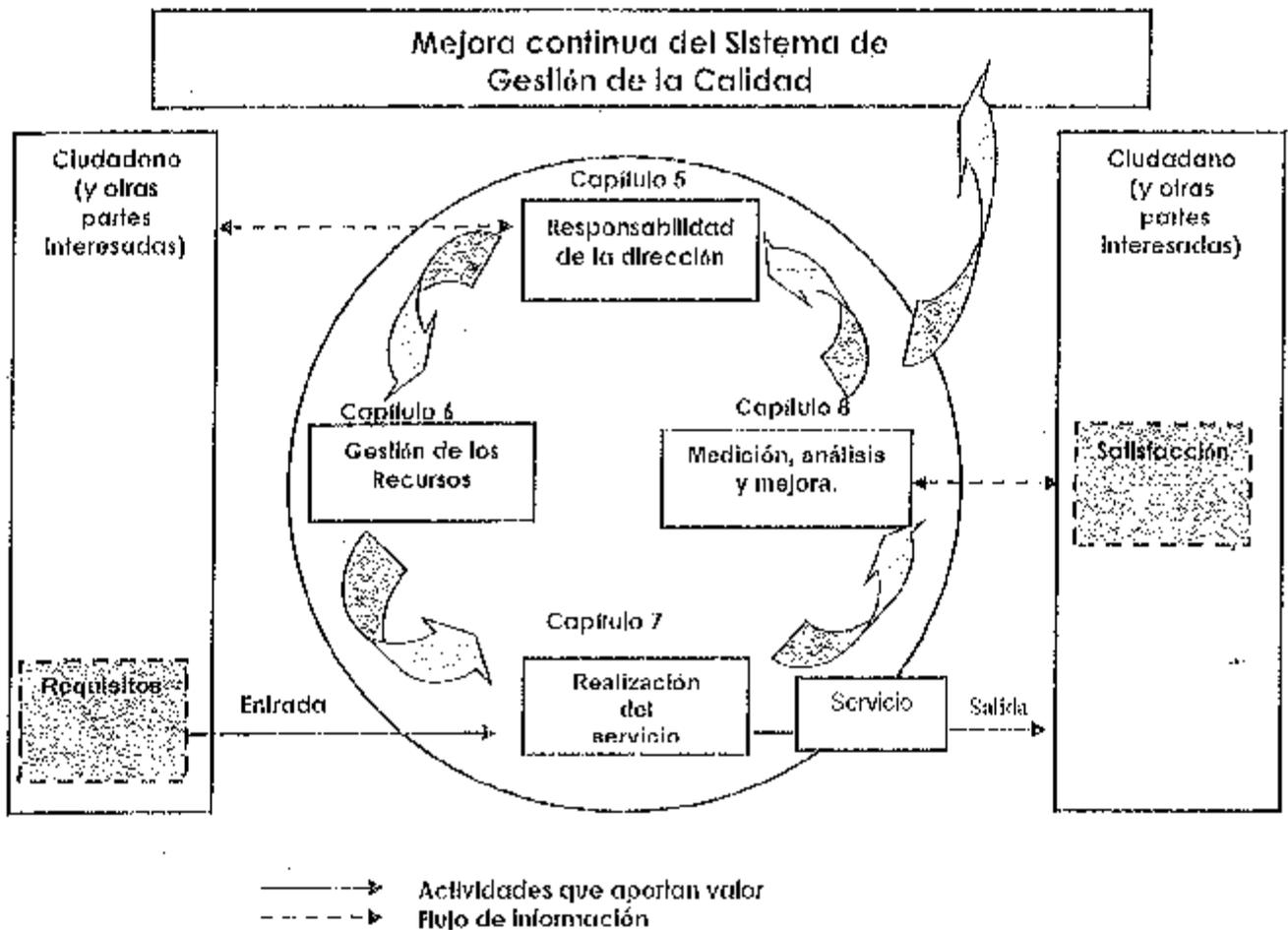
6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

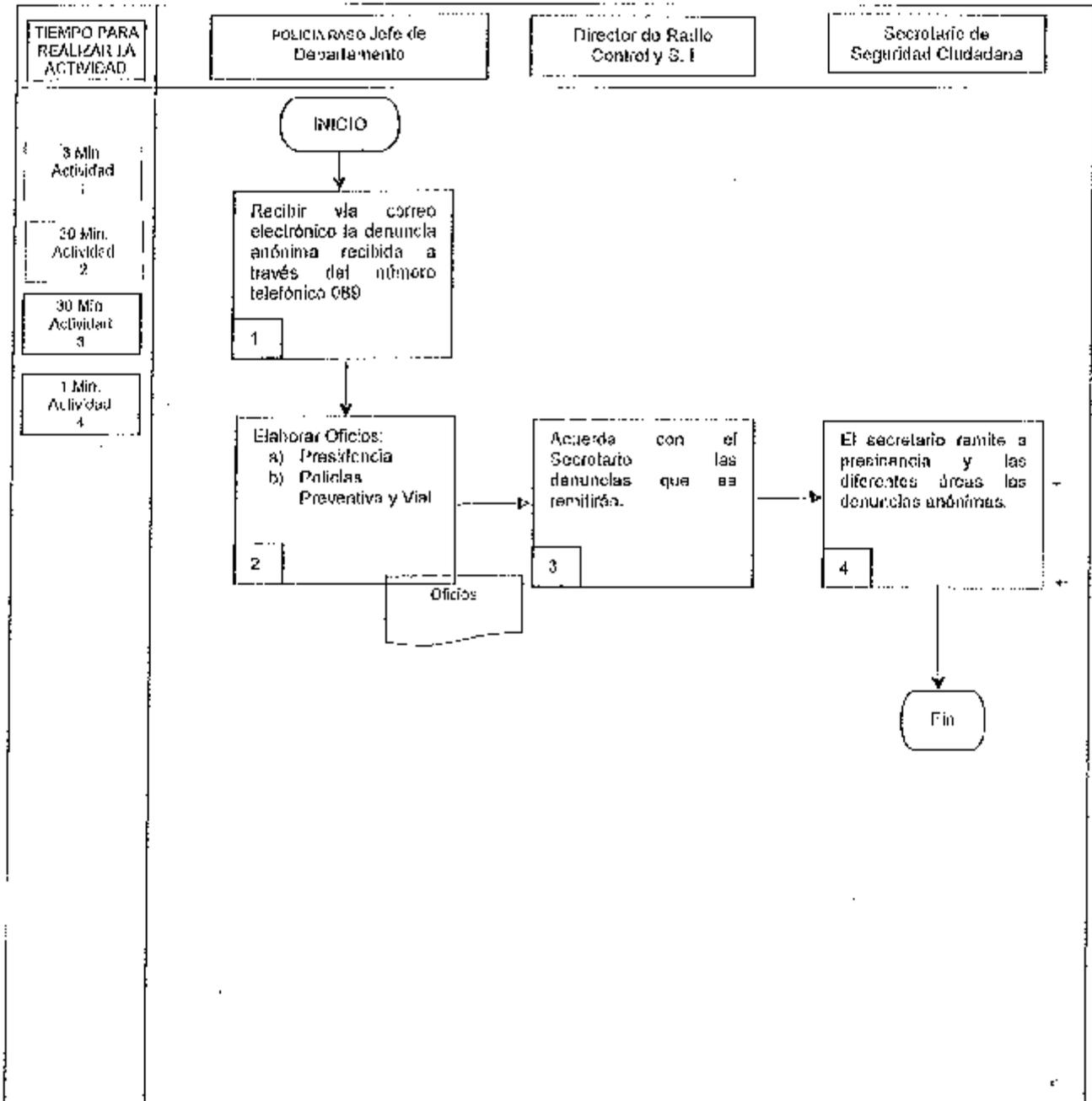


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS**





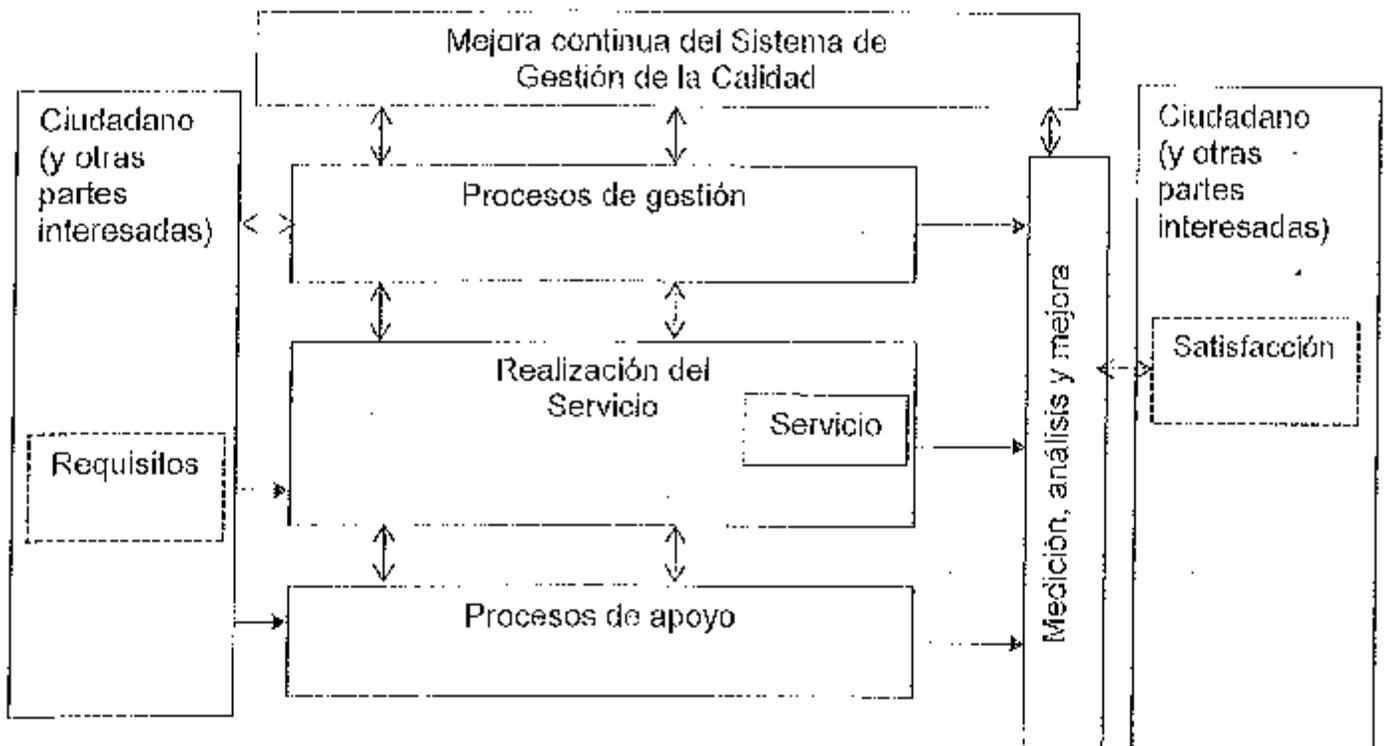
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DENUNCIA ANÓNIMA**





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS**

Diagrama de interacción de los procesos





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

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



### INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### REGISTRO DE CALIDAD

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

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave



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

### **1.- Propósito:**

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

### **2.- Alcance:**

Este procedimiento se aplica a todo el municipio de Cuernavaca y Ciudadanía en General.

### **3.-Referencia:**

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

### **4.- Responsabilidad:**

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

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

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

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

### **5.- Definiciones:**

Ninguna

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

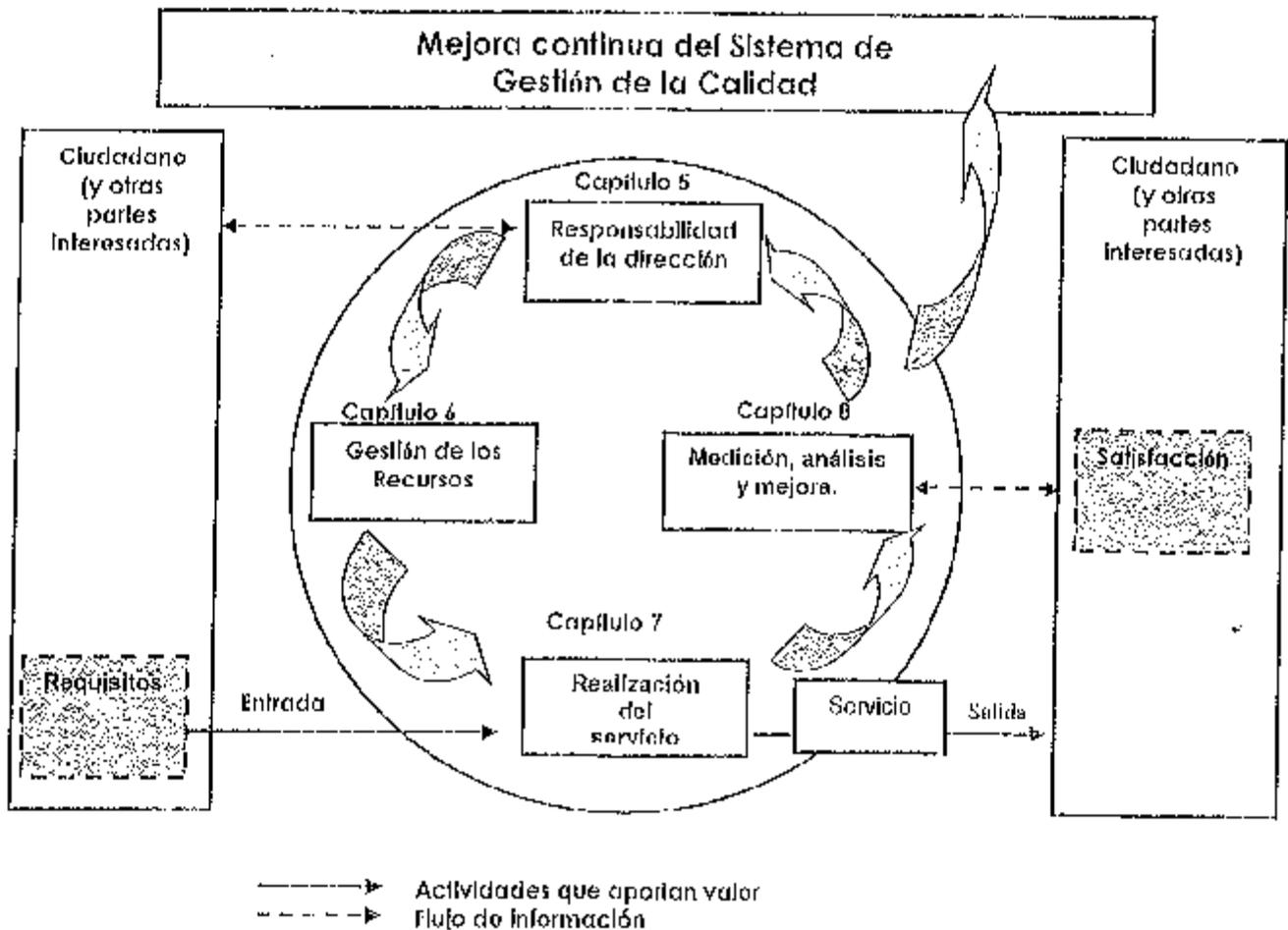
6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

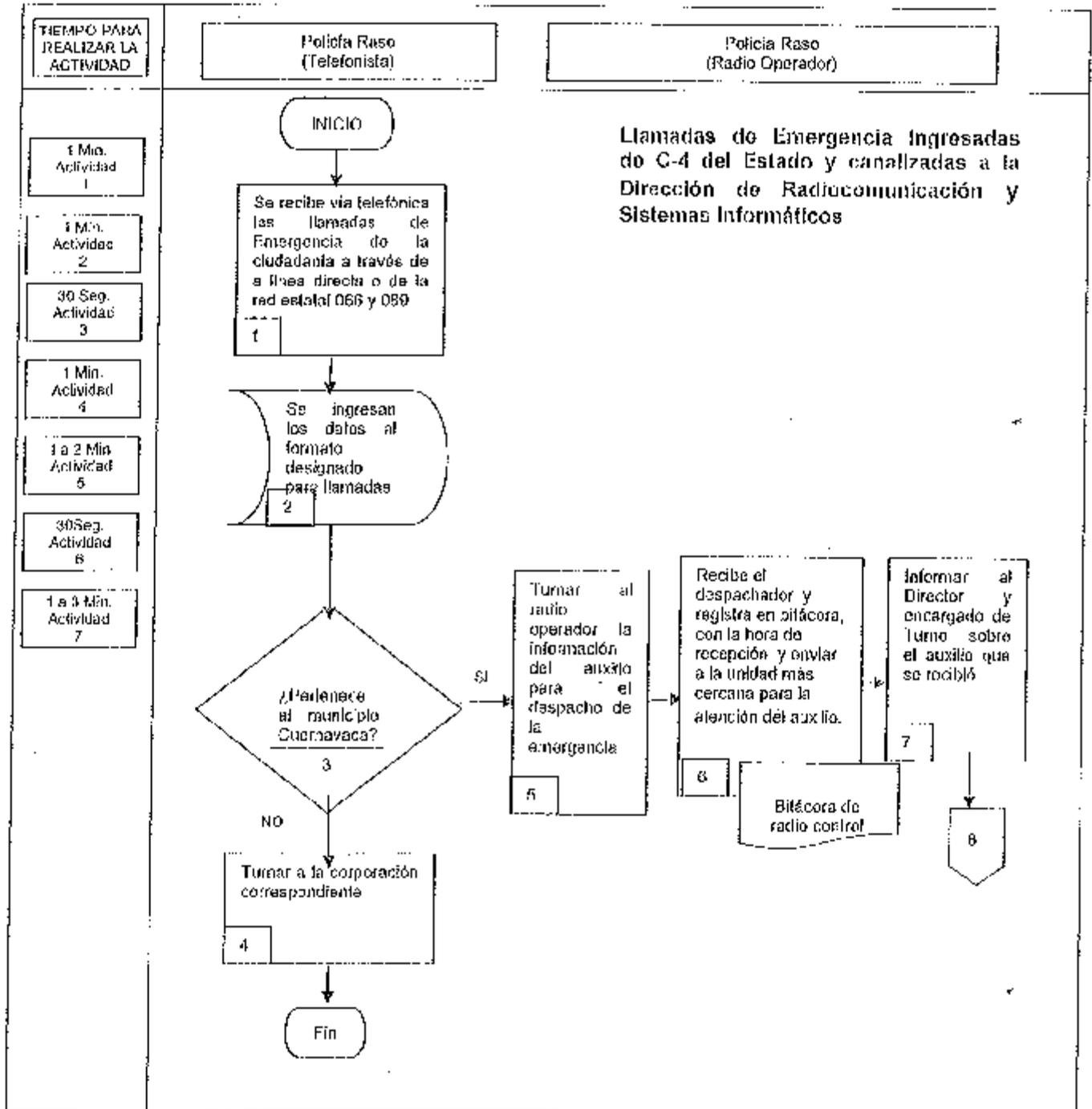


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA**



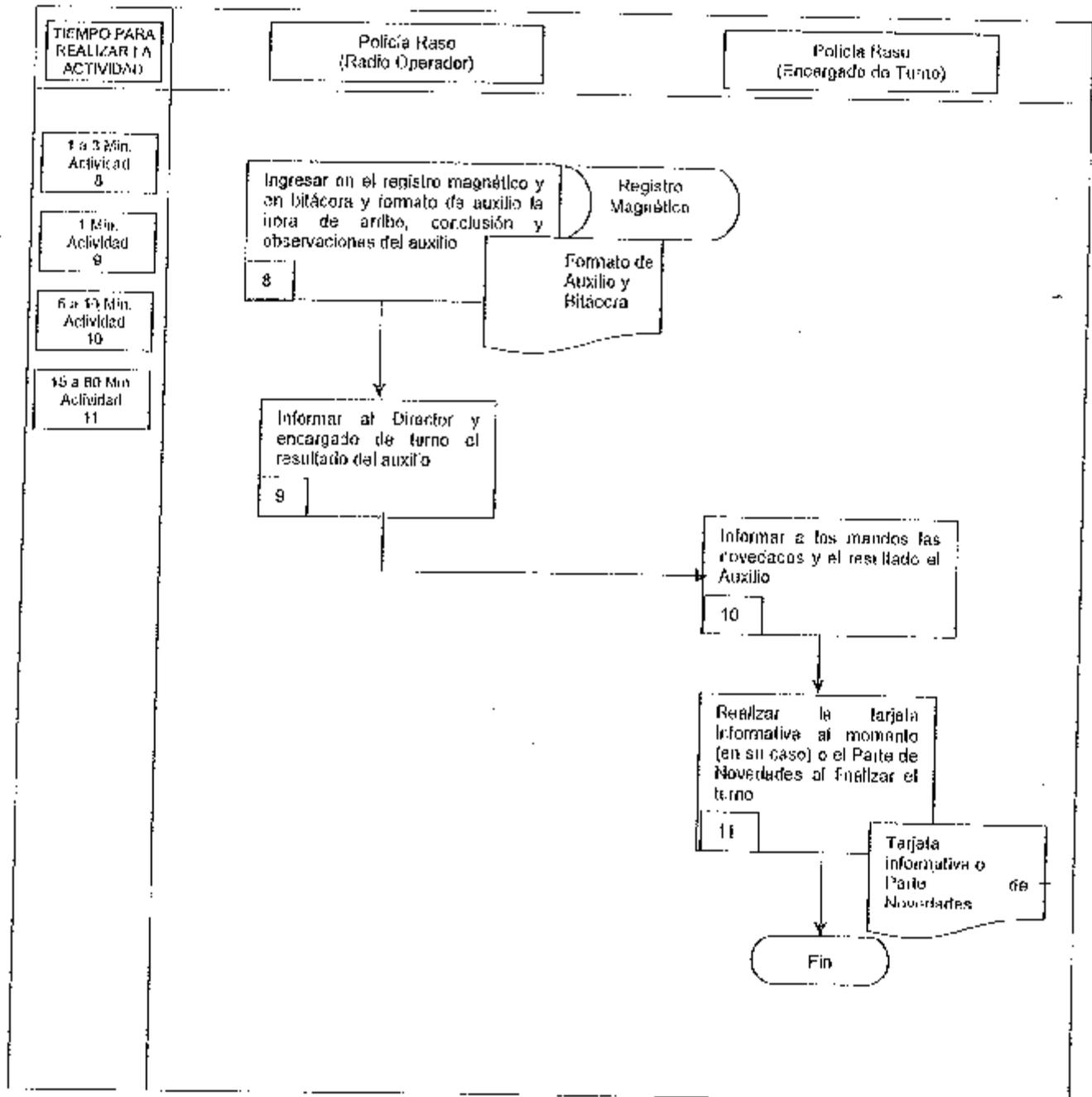


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA**





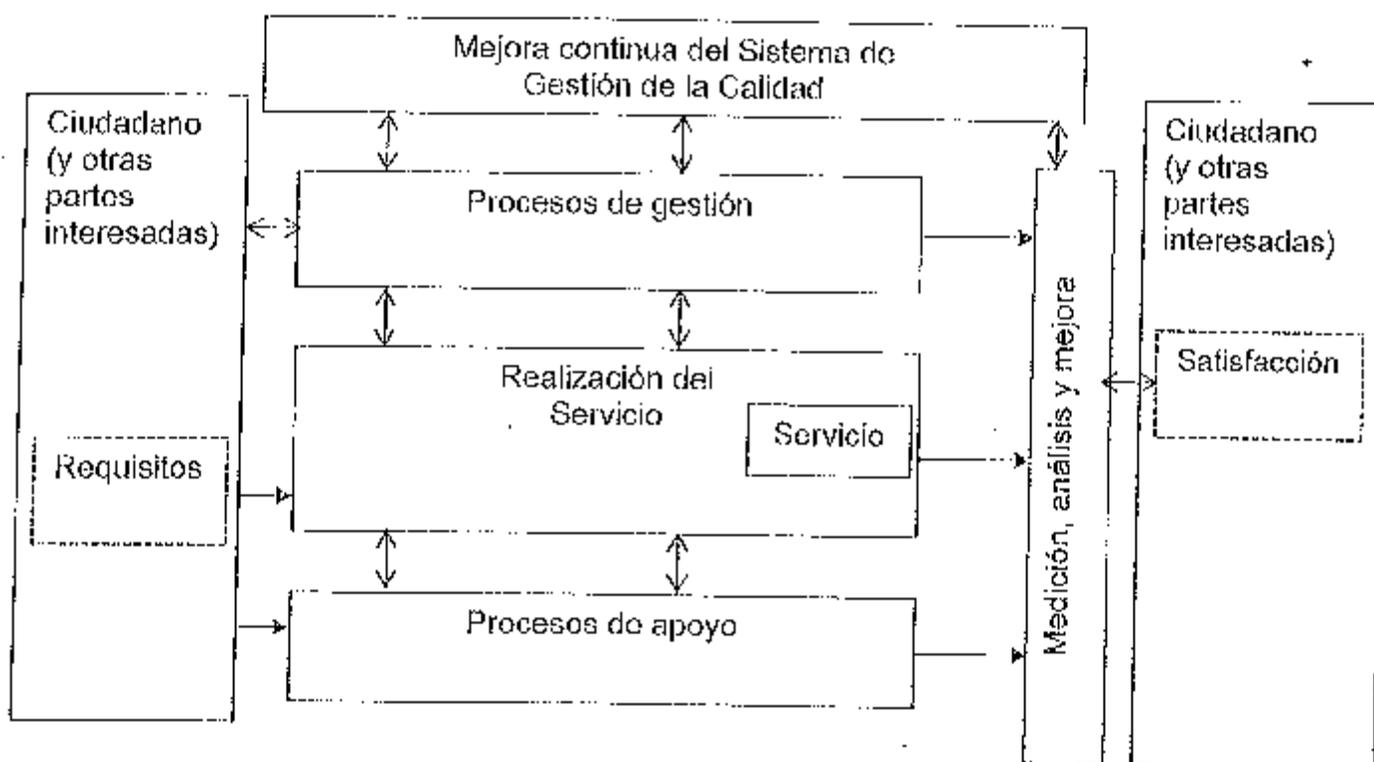
### DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS





## MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA

Diagrama de interacción de los procesos





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS**

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



### INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### REGISTRO DE CALIDAD

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

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de auxilios	N/A



## ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE EMERGENCIAS

### 1.- Propósito:

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

### 2.- Alcance:

Este procedimiento se aplica a todo el municipio de Cuernavaca y Ciudadanía en General.

### 3.-Referencia:

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

### 4.- Responsabilidad:

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

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

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

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

### 5.- Definiciones:

Ninguna

### 6.- Método de Trabajo:

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

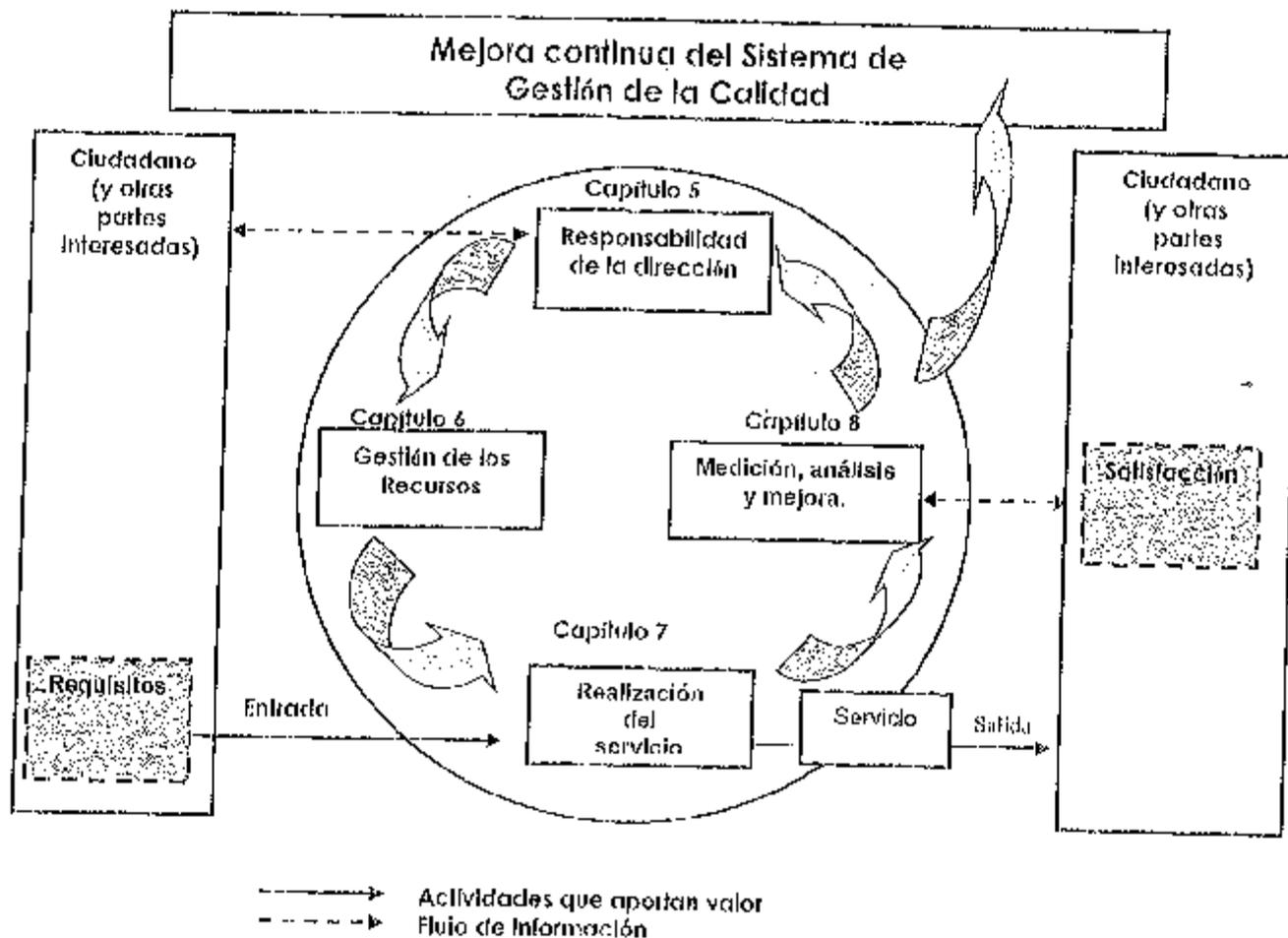
6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

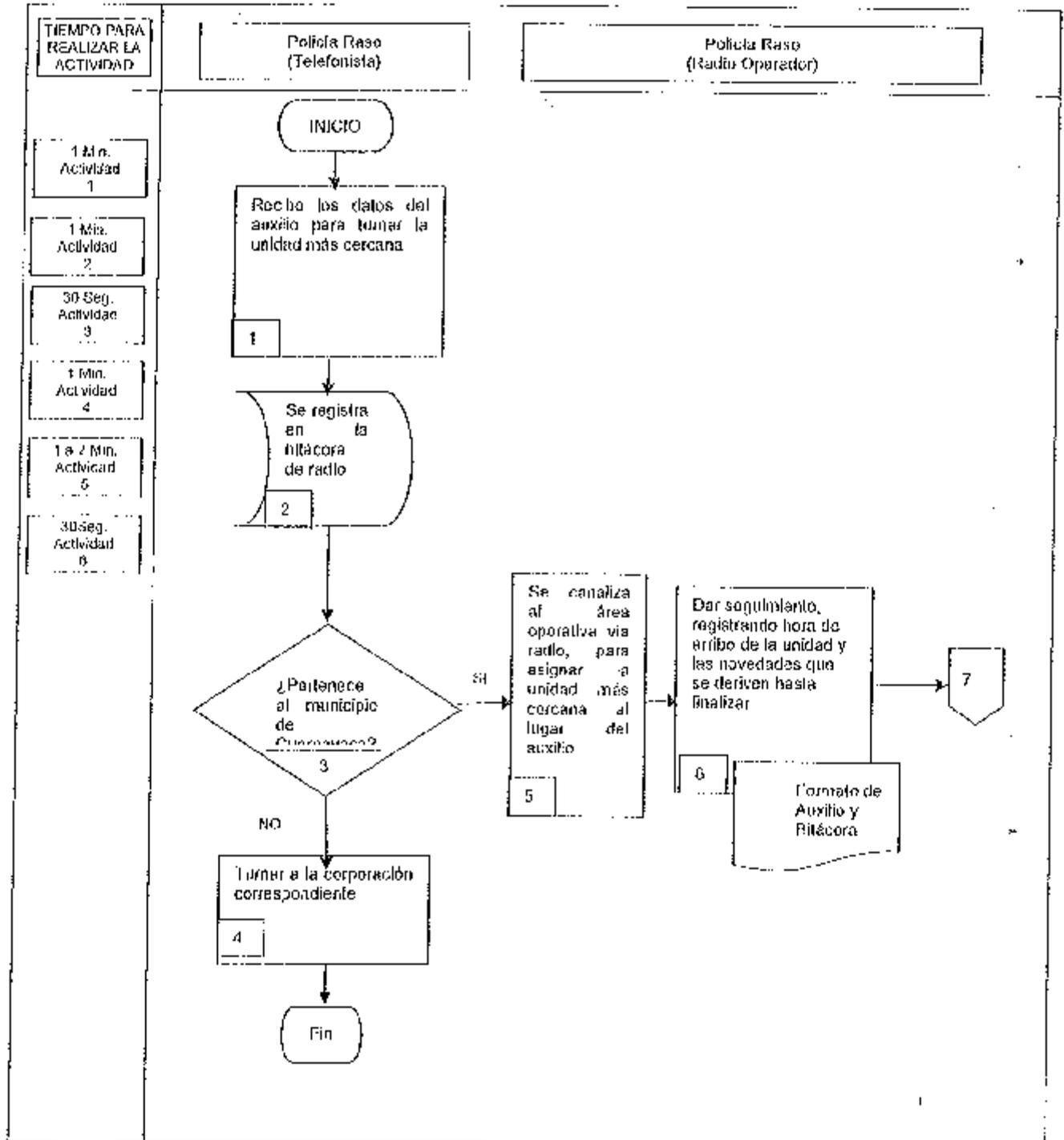


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**DESPACHO DE EMERGENCIAS**



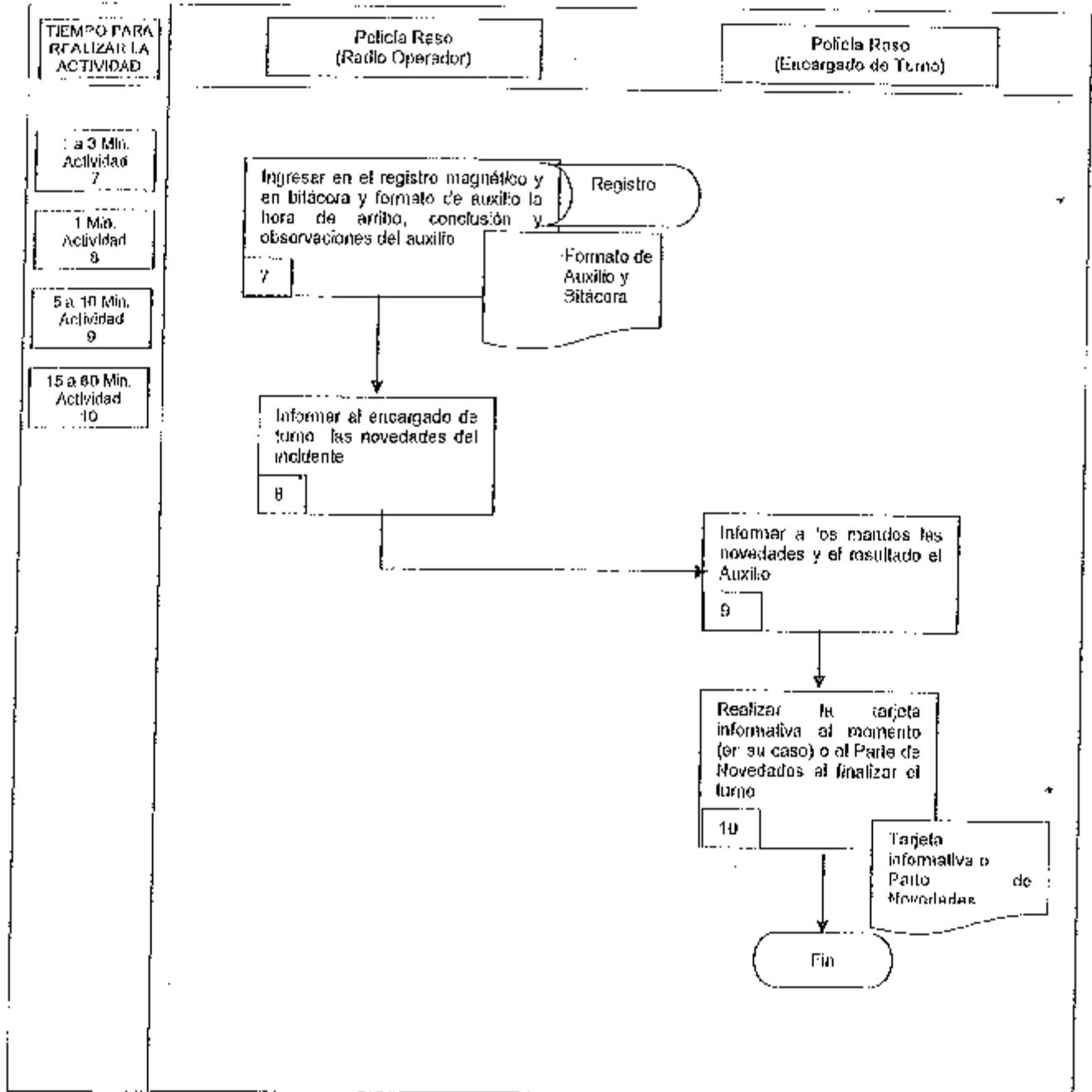


**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**DESPACHO DE EMERGENCIAS**





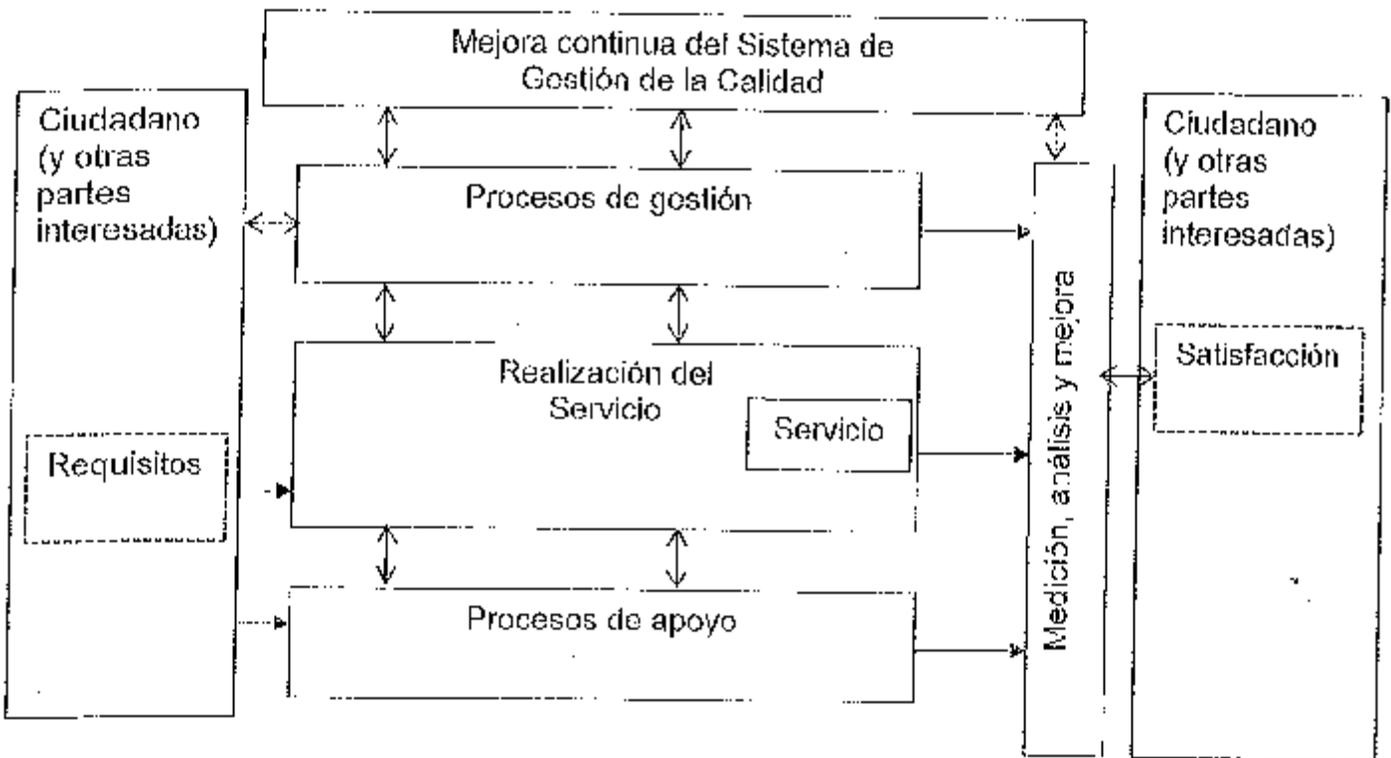
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**DESPACHO DE EMERGENCIAS**





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**DESPACHO DE EMERGENCIAS**

Diagrama de interacción de los procesos





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

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



## PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE EMERGENCIAS

### INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### REGISTRO DE CALIDAD

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

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de auxilios	S/C



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL**

### **1.- Propósito:**

La finalidad de este procedimiento es dar atención, tramite y seguimiento a las peticiones ciudadanas y/o internas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, mediante oficios, memorandos o circulares, que emita el programa de Gestión municipal, en breve término 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 tomó como referencia la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública para el estado de Morelos; Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos; Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana; Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos y Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.

### **4.- Responsabilidad:**

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

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

Es responsabilidad del Director de Radio comunicación y Sistemas Informáticos, la elaboración, ejecución y actualización 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 término.

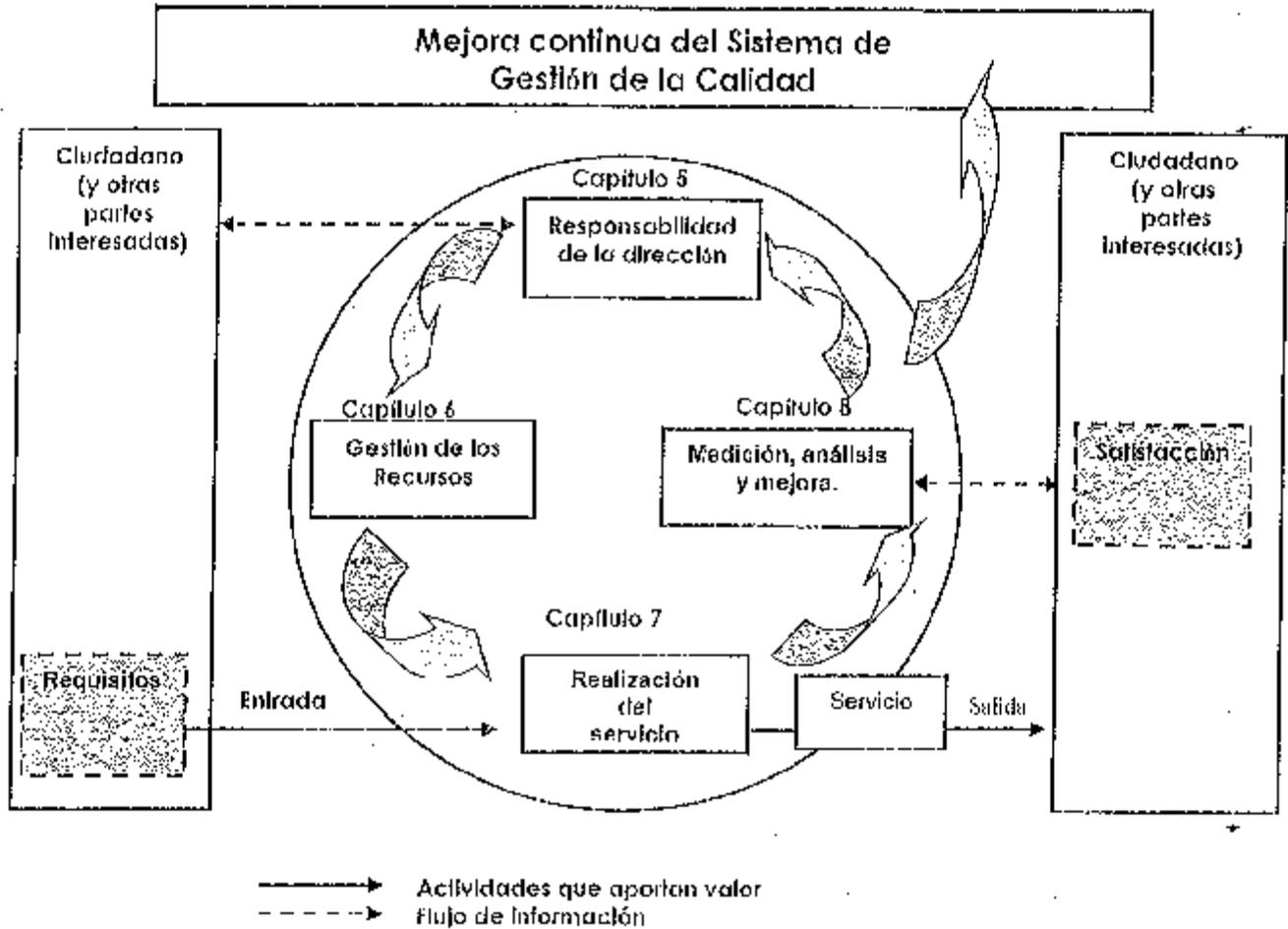


**6.- Método de Trabajo:**

- 6.1. Mapeo de Proceso
- 6.2. Diagrama de Flujo.
- 6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos
- 6.4. Descripción de Actividades.
- 6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

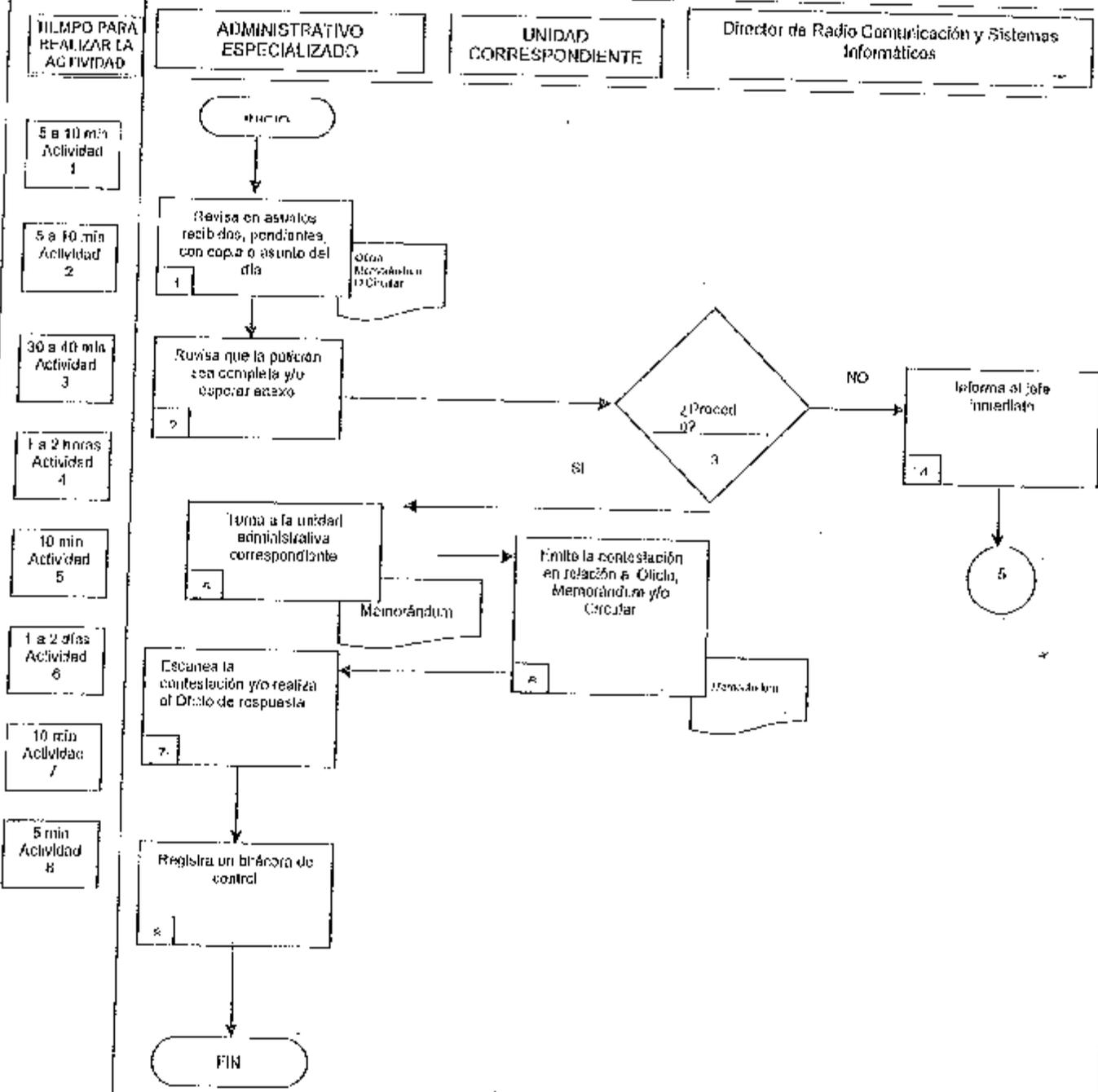


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL**





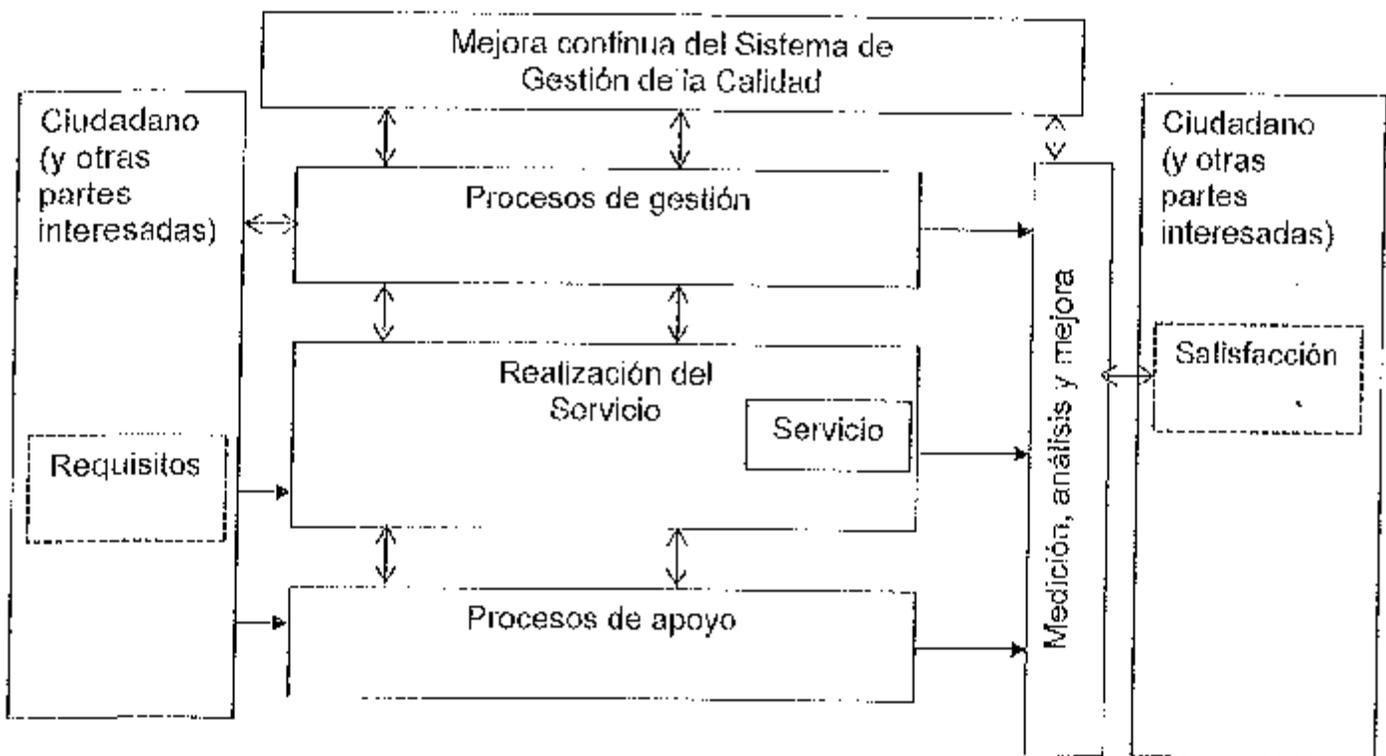
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL**





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL.**

Diagrama de interacción de los procesos





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN  
DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN 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 jefe inmediato.	Oficio
2	AE	Revisa que la petición sea completa y/o espere anexo, ya que estos pueden tardar,	
3	Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos (DRCSI)	¿Procede? No ir a la actividad No. 4 Si ir a la actividad No. 5	
4	(AE)	Notifica al Jefe inmediato de la solicitud, que no procede. Ir a la actividad 7	
5	(AE)	Turnar a la unidad administrativa correspondiente para la atención oportuna.	Memorándum
6	Unidad Administrativa (UA)	Emitir la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante oficio, memorando.	Memorándum
7	(AE)	Adjuntar la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante el oficio, memorando o circular.	
8	(AE)	Registrar en bitácora de control las contestaciones emitidas y recibidas. Con esta actividad termina el procedimiento.	



### INDICADOR

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Oficio	Director del Área	Un mes
2	Memorándum	Director del Área	Un mes

### ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



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

### **1.- Propósito:**

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

### **2.- Alcance:**

Este procedimiento se aplica a la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.

### **3.- Referencia:**

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

### **4.- Responsabilidad:**

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

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

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

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

### **5.- Definiciones:**

Ninguna

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

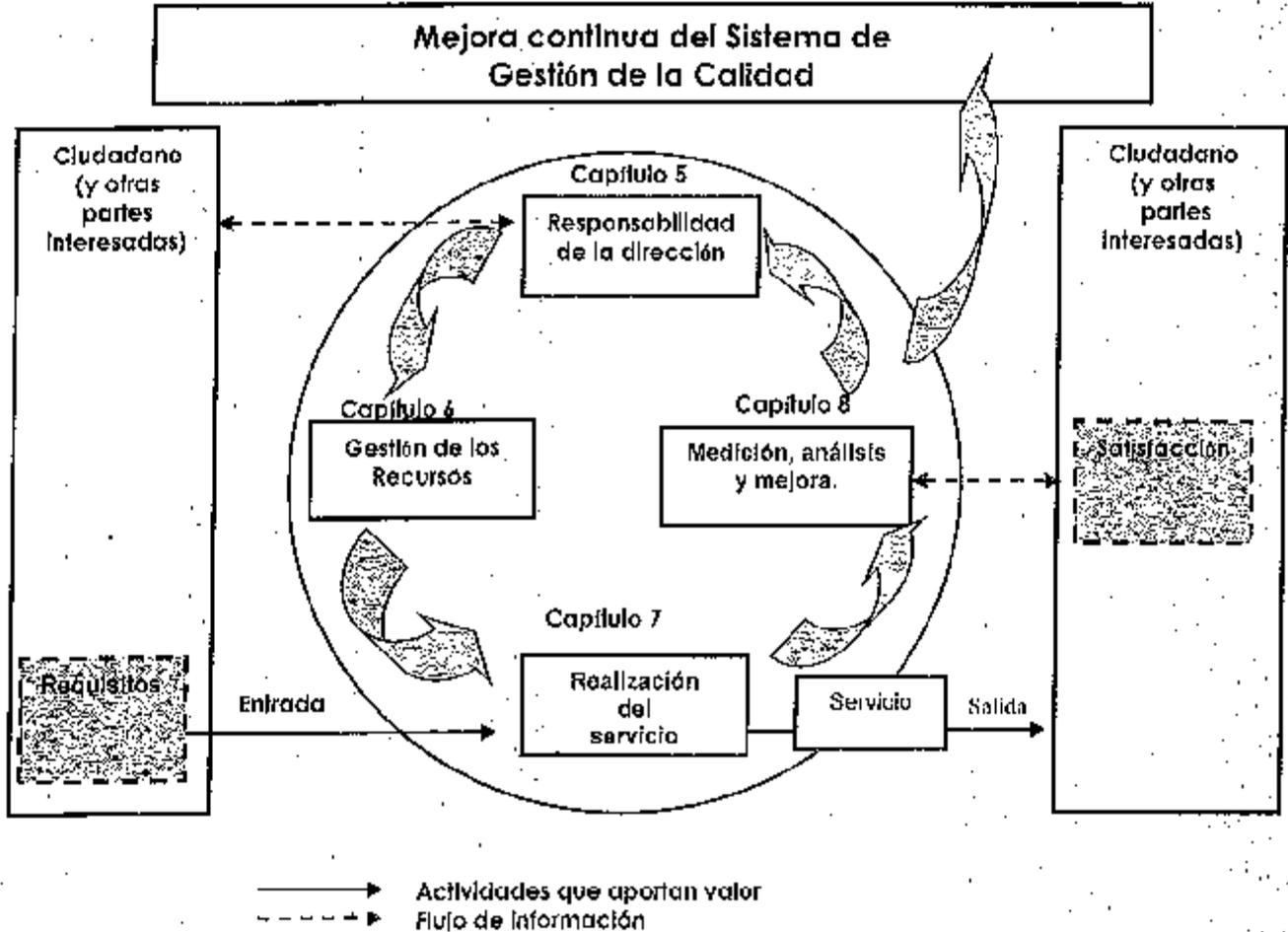
6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

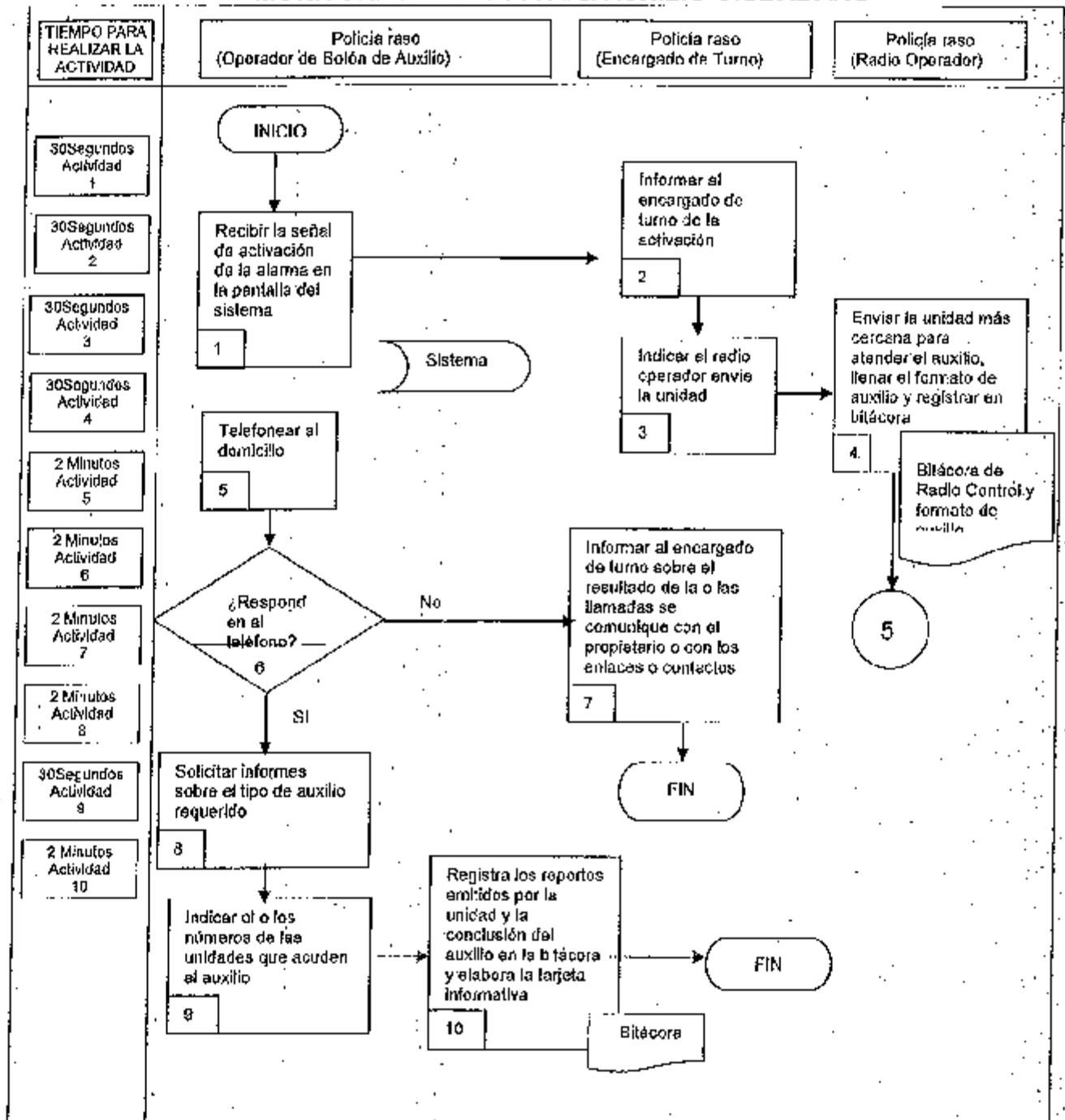


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE ALARMAS DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO**





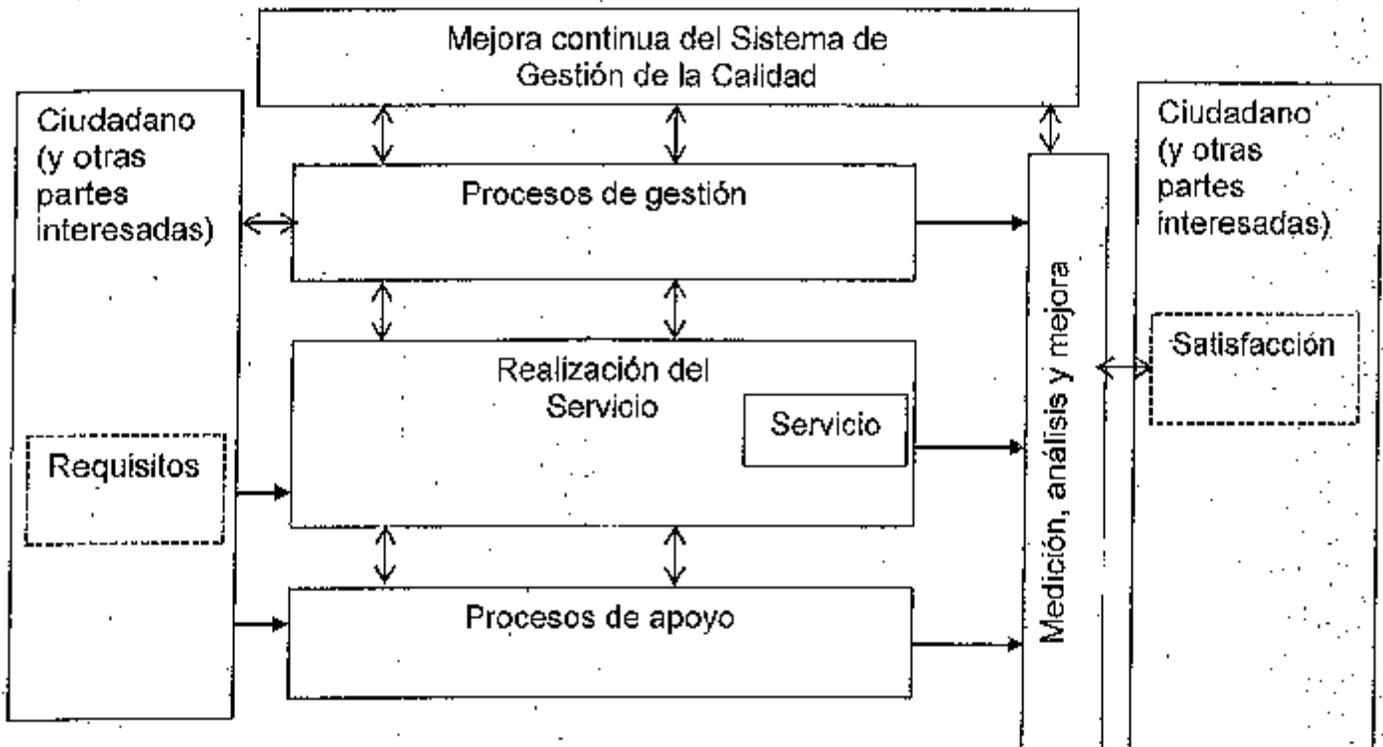
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO**





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**MONITOREO DE ALARMAS DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO**

Diagrama de interacción de los procesos





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



**PROCEDIMIENTO DE MONITOREO DE BOTÓN DE AUXILIO CIUDADANO**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de Auxilio	S/C



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**

### **1.- Propósito:**

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

### **2.- Alcance:**

Este procedimiento aplica a la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.

### **3.-Referencia:**

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

### **4.- Responsabilidad:**

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

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

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

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

### **5.- Definiciones:**

Ninguna

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

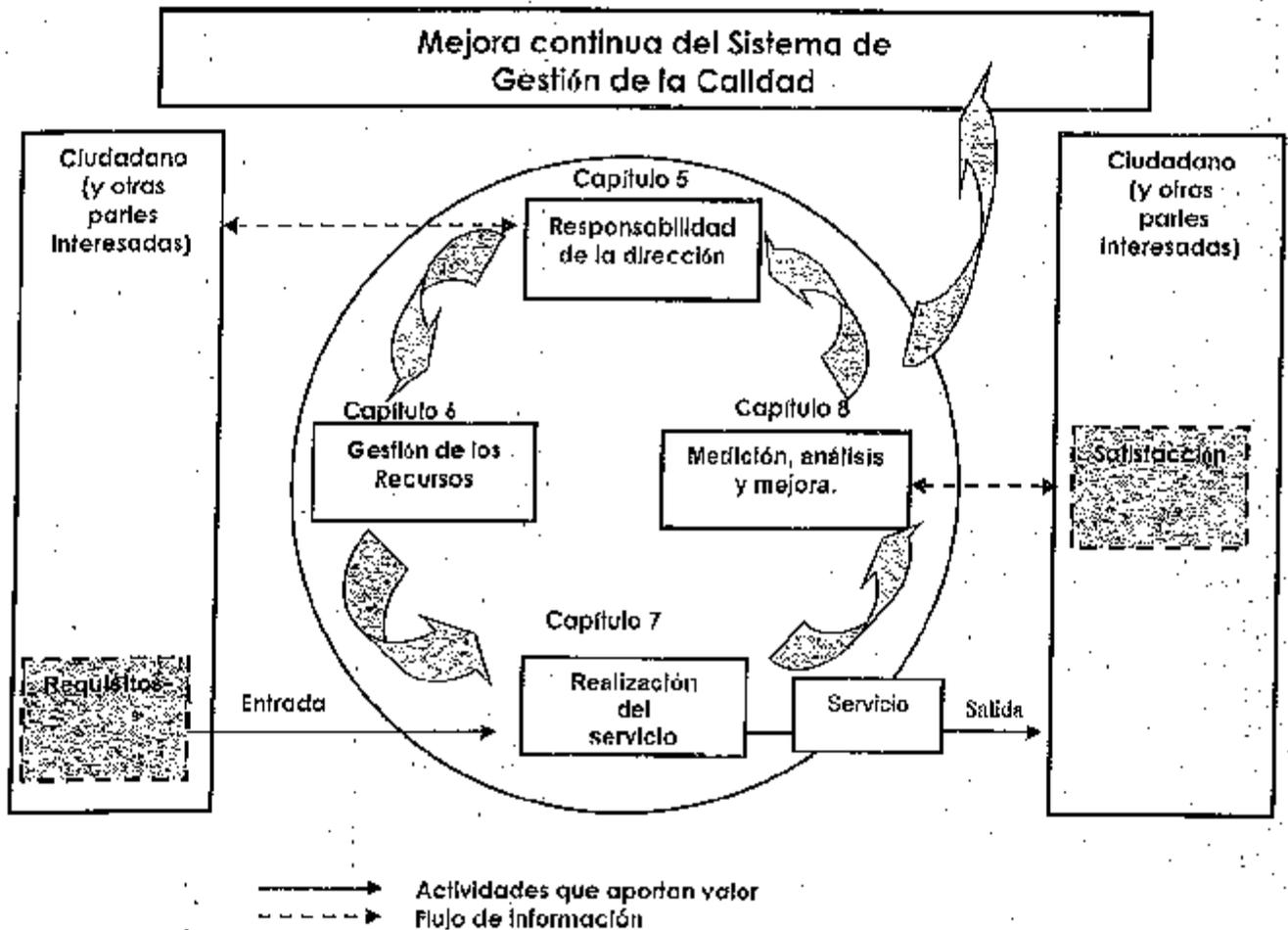
6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.

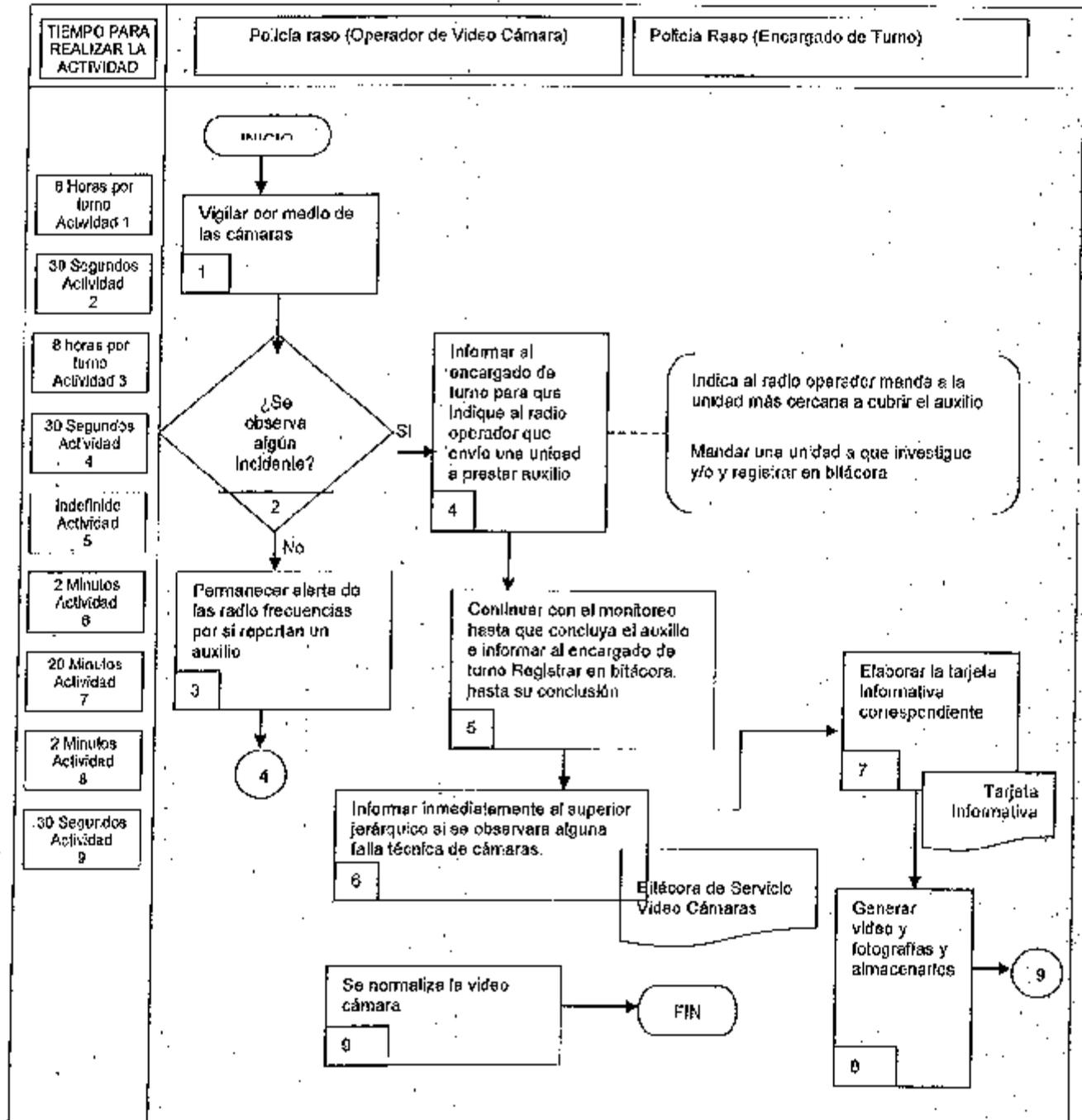


**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**





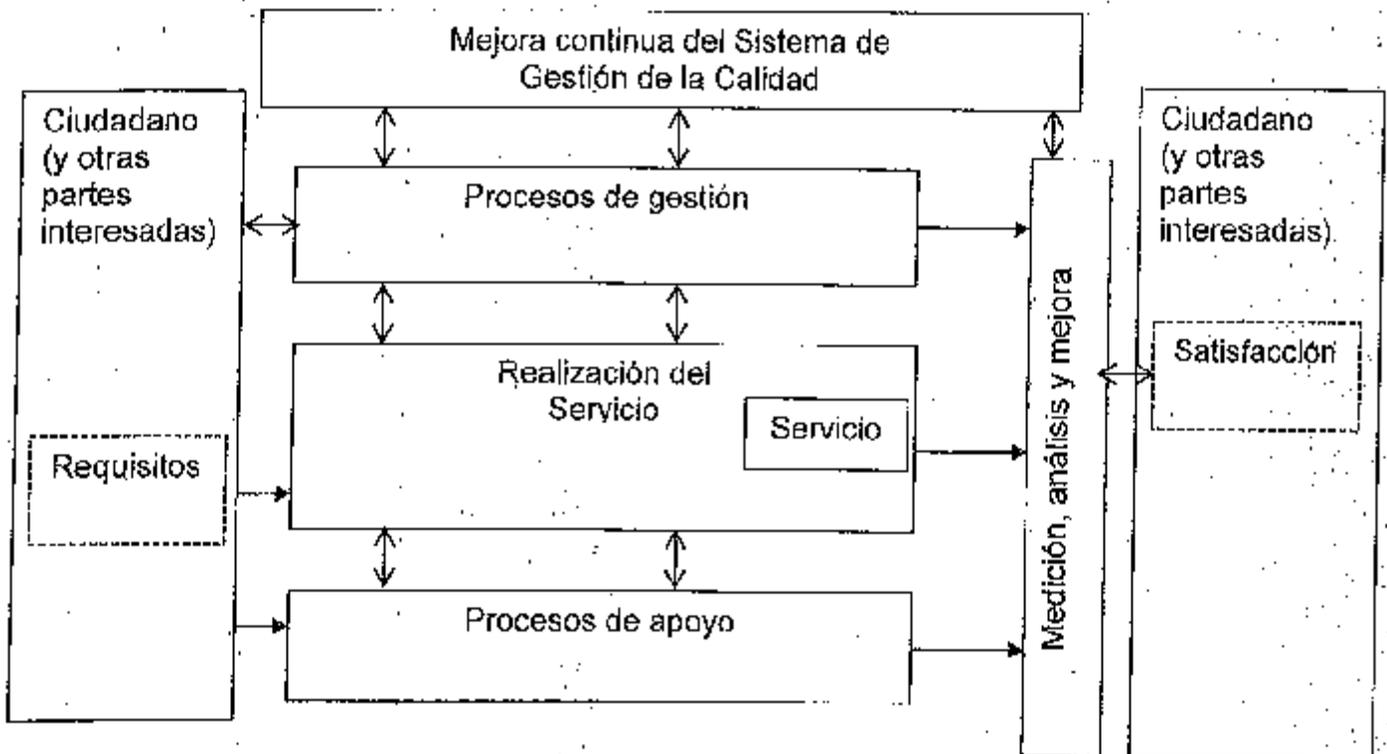
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE  
MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**

Diagrama de interacción de los procesos





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



**PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**

**INDICADOR**

No de Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

**REGISTRO DE CALIDAD**

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

**ANEXOS**

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



## **ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES**

### **1.- Propósito:**

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

### **2.- Alcance:**

Este procedimiento se aplica a la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.

### **3.-Referencia:**

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

### **4.- Responsabilidad:**

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

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

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

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

### **5.- Definiciones:**

Ninguna

### **6.- Método de Trabajo:**

6.1. Mapeo de Proceso

6.2. Diagrama de Flujo.

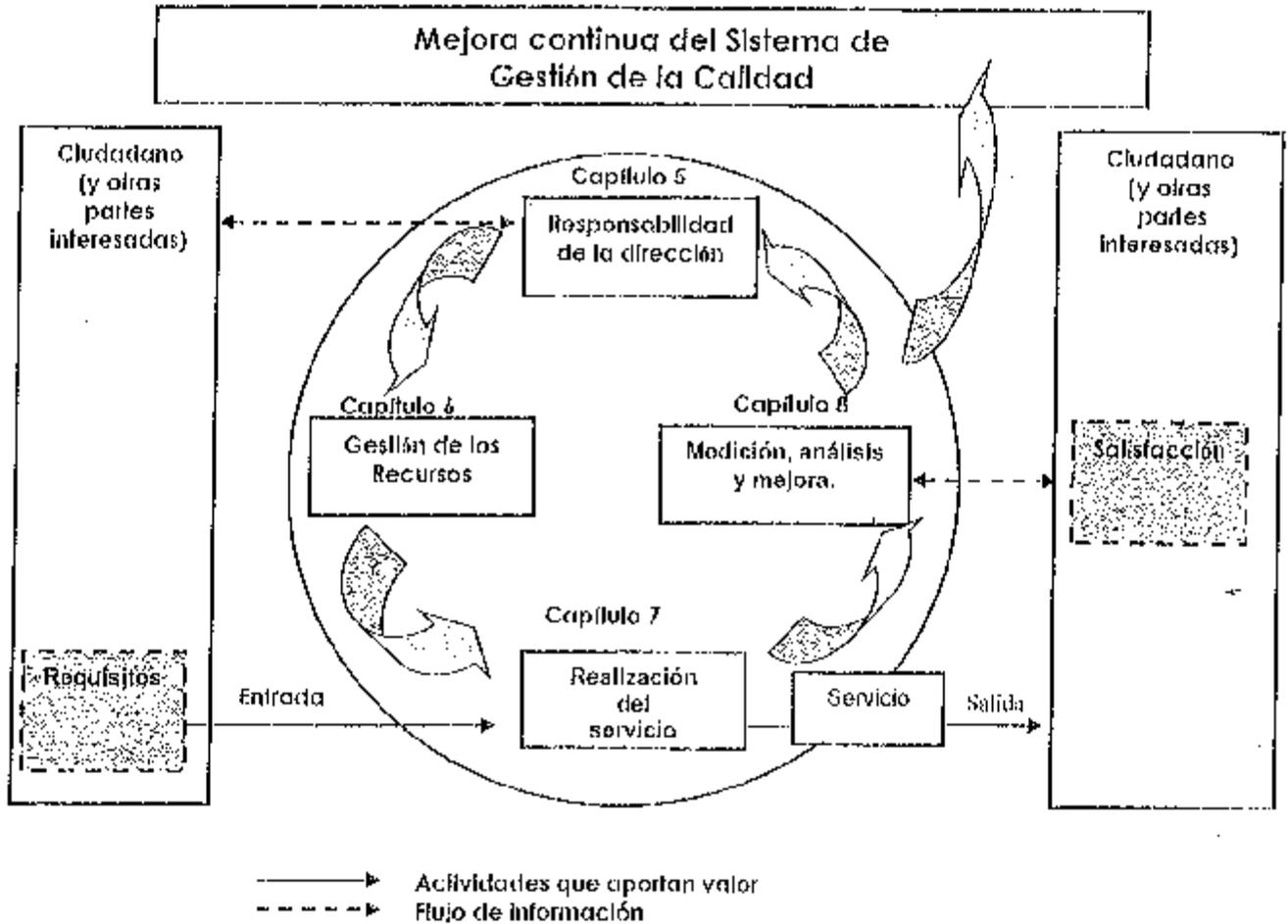
6.3. Mapeo de Interacción de los Procesos

6.4. Descripción de Actividades.

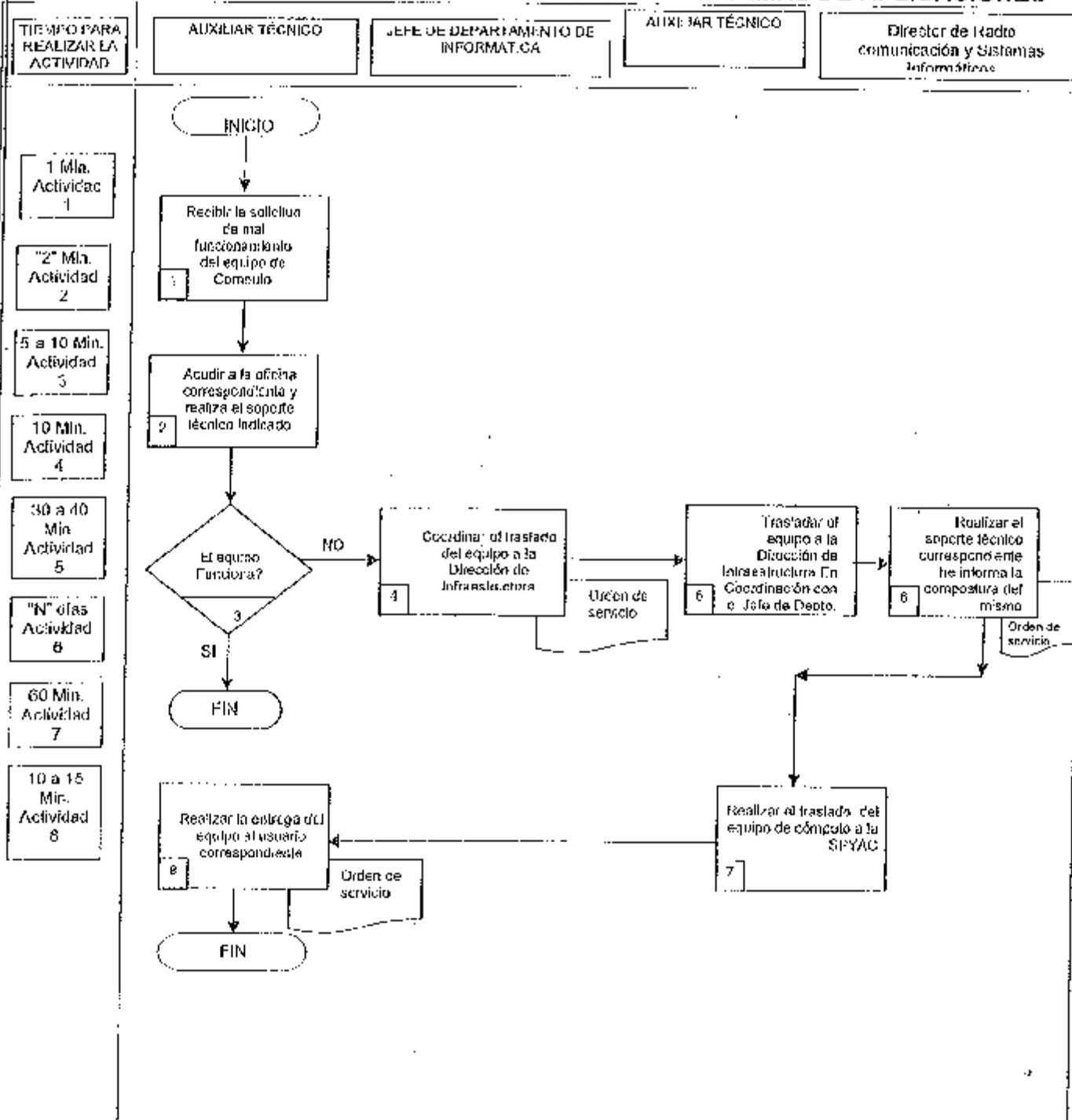
6.5. Indicador, Registro de Calidad y Anexos.



**MAPEO DE PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES**



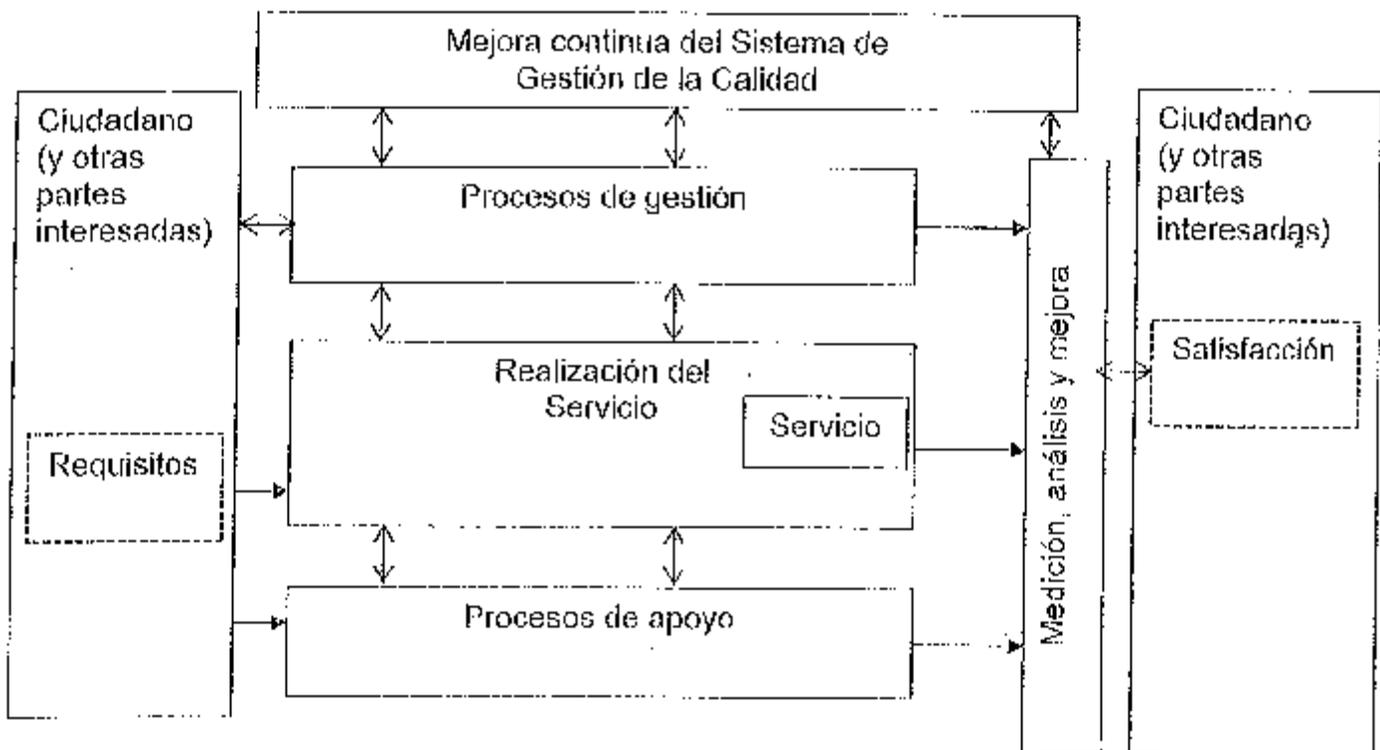
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES**





**MAPEO DE INTERACCIÓN DEL PROCESO DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES**

Diagrama de interacción de los procesos





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

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



### INDICADOR

No do Indicador	Denominación	Periodicidad
	Ninguno	

### 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

<b>Nombre Y Puesto</b>	<b>Teléfonos Oficiales</b>	<b>Domicilio Oficial</b>
Ezequiel Albavera González Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.	101-10-35	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Ulises Cruz Jacob Jefe De Departamento De Análisis De Información (UDAI)	101-10-48	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Luz Irene Villegas Segura Jefe de Departamento de Informática	101-10-33	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista



## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
23 de Julio de 2014	31 de Diciembre de 2014

PARTICIPANTES	PUESTO
EZEQUIEL ALBAVERA GONZALEZ	DIRECTOR DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS INFORMATICOS
LUZ IRENE VILLEGAS SEGURA	JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMATICA
ULISES CRUZ JACOBO	JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN (UDAI)
EMIGDIO GONZÁLEZ GALINDO	TÉCNICO INFORMÁTICO

  
 Emigdio González Galindo  
 Técnico Informático, Asesor Designado de la Coordinación de Modernización Administrativa

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



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

ÁREA: Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo Coordinación de Modernización Administrativa
Todos	Actualización del Manual versión 2014	31/Dic./14	Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos  Ezequiel Albavera González	Ricardo Díaz Vázquez