



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

Cuernavaca, Mor., a 08 de Junio de 2015



CONTENIDO:

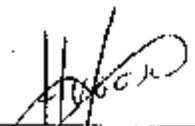
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX. POLÍTICAS	39
X. PROCEDIMIENTOS	40
1.- CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC.	40
2.- LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO	45
3.- RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS	50
4.- RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA	54
5.- ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL	59
6.- MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA	63
7.- SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES	67
XI. DIRECTORIO	71
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	72
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	73



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

 Hugo Sanvicente Varela
 Encargado de Despacho de la
 Dirección General de la Policía Preventiva

APROBÓ

 Ricardo Díaz Vázquez
 Coordinador de Modelización Administrativa

ELABORÓ

 Esquivel Albavera González
 Director de Radio Comunicación y
 Sistemas Informáticos

Fecha de Autorización	Vº Bº Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
08/Jun./15	Marcela Torres Bello	2015	73



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, 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 via telefónica al número de Emergencias 066, al número de Denuncias Ciudadanas 089, o bien visualizados por la Cámaras de Video Vigilancia, para que estos sean canalizados a Cuerpos especializados, a fin de proporcionar un servicio eficiente, basado en estrategias que respondan a las exigencias sociales imperantes en el Municipio de Cuernavaca, brindando el servicio en el menor tiempo posible a la ciudadanía.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos.
3. Ley General que establece las Bases de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Planeación.
6. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
7. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
8. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
9. Ley para la Administración Pública del Estado de Morelos.
10. Ley de la Comisión de Derechos Humanos.
11. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos
12. Ley de Entrega – Recepción de la Administración Pública para el Estado de Morelos y sus Municipios.
13. Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado de Morelos.
14. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
15. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
16. 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 2015. (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 apego 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



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-04

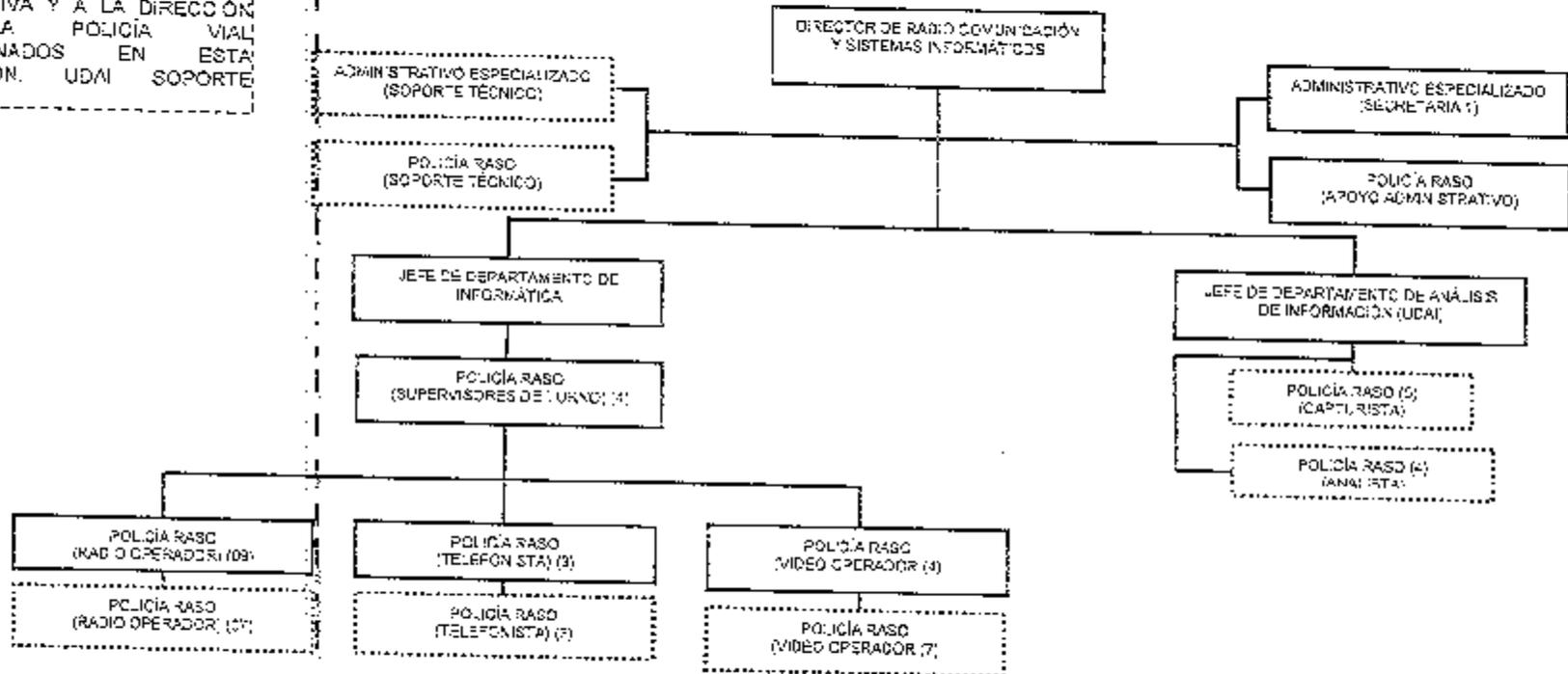
Clave: DT-SSC-DRCySI-M-III

Revisión: 2

Página: 9 de 73

PERSONAL EN
 ÁREAS PUNTEADAS PERTENECEN
 A LA COORDINACIÓN
 ADMINISTRATIVA, DIRECCIÓN
 GENERAL DE LA POLICÍA
 PREVENTIVA Y A LA DIRECCIÓN
 DE LA POLICÍA VIAL
 COMISIONADOS EN ESTA
 DIRECCIÓN. UDAI SOPORTE
 TÉCNICO

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORÓ

 ELIZABETH VERA GONZALEZ
 DIRECTOR DE RADIO COMUNICACIÓN
 Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

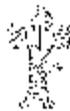
REVISÓ

 HUGO SAN VICENTE VARELA
 ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN
 GENERAL DE POLICÍA PREVENTIVA

AUTORIZÓ

 HUGO SAN VICENTE VARELA
 SECRETARIO DE SEGURIDAD
 CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
 09 de Junio de 2015



VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
DIRECTOR DE ÁREA	EZEQUIEL ALBAVERA GONZÁLEZ	1	
ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO (SECRETARÍA)	GARCÍA MARTÍNEZ MARÍA DEL CARMEN	1	
POLICÍA RASO	DOMÍNGUEZ SALGADO NANCY	1	
ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO	VACANTE	1	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	MICHEL ANTONIO LÓPEZ USCANGA ENCARGADO DE DESPACHO	1	
JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN (UDAI)	CRUZ JACOBO DE ISFS	1	
POLICÍA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	PADILLA GARAY JESÚS ANTONIO	1	
POLICÍA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	REA FLORES NÉSTOR MIGUEL	1	
POLICÍA RASO (OPERADOR VIDEO CÁMARAS)	AGUILAR PUERTA JÓRGE (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (OPERADOR VIDEO CÁMARAS)	MUÑOZ GONZÁLEZ CYNTHIA MARÍA	1	
POLICÍA RASO (OPERADOR VIDEO CÁMARAS)	RODRÍGUEZ RAMÍREZ ALEJANDRO	1	
POLICÍA RASO (OPERADOR VIDEO CÁMARAS)	VÁZQUEZ ARROYO LIZZETE	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	BAUTISTA HERNÁNDEZ MIREYA (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	DELGADO OCAMPO SHOFANA (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	DOMÍNGUEZ VÁZQUEZ APOLINAR	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	JUÁREZ JUÁREZ JOSÉ ALBERTO	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	JUÁREZ LÓPEZ JESÚS ADRIÁN	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	PANTOJA SANTANA JJANA	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	DÍAZ LINARES MARISHI	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	VARELA CORNELIO MARÍA MAGDALENA (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	GABAÑAS ARAGÓN IRENE	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	GÓMEZ FIGUEROA ALBERTO	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	GONZÁLEZ LÓPEZ MORAMAYE GÉRGINA (COMISIÓN A LA POLICÍA PREVENTIVA)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	GORDILLO MARTÍNEZ MARTHA	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	HERNÁNDEZ BENÍTEZ HIDALIA	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	MARTÍNEZ VILLA JAIRO DAVID (COMISIÓN A LA POLICÍA PREVENTIVA)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	MARTÍNEZ BOSQUES XOCHITL	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	MONROY RODRÍGUEZ LAURA	1	
POLICÍA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	RODRÍGUEZ GÓMEZ MARÍA GABRIELA	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	TAPIA VILLALOBOS VÍCTOR MANUEL (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	TÉLLEZ CUEVAS JOSÉ JUAN	1	
POLICÍA RASO	GUEMES ÁVILA ROSA JINA	1	
POLICÍA RASO	ESLAVA ARANDA JANETH	1	
POLICÍA RASO	VALLÉ CRUZ DANIEL (COMISIÓN A LA DIR DE PLANEACIÓN Y ESTADÍSTICA)	1	
TOTAL			31



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 (1) Administrativo Especializado Soporte
Técnico (1) Policía Raso Soporte Técnico (01) Policía Raso Apoyo Administrativo (01)
Jefe de Departamento de Informática
Jefe De Departamento de Análisis de Información (UDAI)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordinar y supervisar, el cumplimiento de las funciones de cada uno de los Departamentos y personal adscritos a la Dirección;
- II. Coordinar el intercambio de información entre los titulares de las Direcciones de esta Secretaría para efectos de generar la estadística operativa o 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;



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 (1) Administrativo Especializado Soporte
Técnico (1) Policía Raso Soporte Técnico (01) Policía Raso Apoyo Administrativo (01)
Jefe de Departamento de Informática
Jefe De Departamento de Análisis de Información (UDAI)

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 la capacitación necesaria a todo el personal, a fin de lograr la actualización continua en el ámbito de su competencia, y



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

ESCOLARIDAD

Licenciado en Informática, Titulado 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 Entaces
- Conocimiento y dominio de las diferentes leyes que sean aplicables a la Seguridad Pública y SNSP.
- Toma de Decisiones e Integración de Equipos de Trabajo

EXPERIENCIA LABORAL

4 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y trabajo de campo
Trabajo bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado
(Soporte Técnico)

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Instalar y configurar recursos de cómputo y de red;
- II. Instalar, configurar y administrar los recursos de telecomunicaciones requeridos para facilitar la comunicación entre las áreas de la secretaría;
- III. Brindar soporte técnico y asesoría a los usuarios de equipos de cómputo en las diferentes áreas de la Secretaría;
- IV. 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;
- V. Analizar y evaluar nuevas tecnologías para su implementación en coordinación con los responsables de las Jefaturas de Departamento de la Dirección;
- VI. Instalar mecanismos de seguridad lógica antivirus, para equipos de cómputo;
- VII. Programar los mantenimientos preventivos a las estaciones de trabajo y consolas de despacho en coordinación con los Jefes de Departamento en el ámbito de competencia de cada uno de ellos;
- VIII. Coordinar los mantenimientos correctivos que se realicen a la infraestructura de radio enlaces y/o telecomunicaciones, y
- IX. ~~Las demás que le concedan, u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le asignen sus Superiores Jerárquicos le delegue su jefe inmediato;~~



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado
(Soporte Técnico)

ESCOLARIDAD

Técnico en Informática
Carrera Técnica, Nivel medio superior.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Instalación, Configuración y Reparación de Equipos de Computo
- Configuración de redes LAN / WAN
- Arquitectura de computadoras
- Instalación, Configuración y Administración de equipos de Radio Enlaces (voz datos y Video)

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina y trabajo de campo
Trabajo bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (Soporte Técnico)

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Instalar y configurar recursos de cómputo y de red;
- II. Instalar, configurar y administrar los recursos de telecomunicaciones requeridos para facilitar la comunicación entre las áreas de la secretaría;
- III. Brindar soporte técnico y asesoría a los usuarios de equipos de cómputo en las diferentes áreas de la Secretaría;
- IV. 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;
- V. Analizar y evaluar nuevas tecnologías para su implementación en coordinación con los responsables de las Jefaturas de Departamento de la Dirección;
- VI. Instalar mecanismos de seguridad lógica antivirus, para equipos de cómputo;
- VII. Programar los mantenimientos preventivos a las estaciones de trabajo y consolas de despacho en coordinación con los Jefes de Departamento en el ámbito de competencia de cada uno de ellos;
- VIII. Coordinar los mantenimientos correctivos que se realicen a la infraestructura de radio enlaces y/o telecomunicaciones, y
- IX. Las demás que le concedan, u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general; o le asignen sus Superiores Jerárquicos o delegue su jefe inmediato;
- X.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policia Raso
(Apoyo Soporte Técnico)

ESCOLARIDAD

Técnico en Informática
Carrera Técnica, Nivel medio superior.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Instalación, Configuración y Reparación de Equipos de Computo
- Configuración de redes LAN / WAN
- Arquitectura de computadoras
- Instalación, Configuración y Administración de equipos de Radio Eniaces (voz datos y Video)

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

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado (2)
(Secretaria)

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Elaborar todos los oficios de esta Dirección, informativos, de solicitudes, etc., en apoyo al Director y de los Jcfs 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
Honestad y lealtad a la Institución
Capacidad de análisis
Honestidad y Discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

ESFUERZO

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Apoyo Administrativo)

JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y
Sistemas Informáticos

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar en 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. Apoyar en contestar y dar seguimiento a los oficios recibidos por las áreas administrativas y operativas que conforma la Secretaría de Seguridad Ciudadana;
- III. Apoyar en dar seguimiento en el archivo y resguardo de los formatos de auxilio del área de Radio Control;
- IV. Apoyar en elaborar y remitir listas de asistencia del personal que conforma esta Dirección a las áreas administrativas de esta Secretaría;
- V. Apoyar en Elaborar y remitir las requisición mensuales de material de oficina que sea requerido;
- VI. Apoyar en el archivo y mantener actualizados los expedientes y documentos de esta Dirección;
- VII. Apoyar Elaborar las recomendaciones disciplinarias sugeridas por el Titular de la Dirección, al personal operativo y administrativo a las instancias correspondientes;
- VIII. Apoyar en 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. Apoyar en registrar la contabilidad de fallas 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

Policia Raso (Apoyo Administrativo)

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
Honradez y lealtad a la Institución
Capacidad de análisis
Honestidad y Discreción

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

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)

04

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, así como de los registros de todas y cada una de las llamadas recibidas y asentamientos de las comunicaciones de radio en las bitácoras correspondientes;
- 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;



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)

04

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. Analizar y evaluar nuevas tecnologías para su implementación y aplicación en el área de su competencia;
- XII. Coordinar con el área de soporte técnico para realizar oportunamente los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo a su cargo;
- XIII. Supervisar el adecuado funcionamiento de la infraestructura de los sistemas existentes en esta Secretaría, y
- XIV. 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

Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policia Raso (4)
(Encargado de Turno)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Departamento de Informática

PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (Radio operadores)	16
Policia Raso (Telefonistas)	12
Policia Raso (Operador de Video cámaras)	13

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Coordina 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. Supervisa 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, registros y control de bitácoras;
- III. Establece el procedimiento adecuado para la recepción y despacho de las solicitudes de auxilio para obtener el menor tiempo posible hasta su conclusión;
- IV. Coordina 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. Informa a su jefe inmediato y a los niveles de mando las novedades de los auxilios relevantes que sucedan dentro del municipio;
- VI. Elabora los partes de novedades diarios sobre los así las tarjetas informativas sobre la evolución y resultados de los auxilios considerados como relevantes, así como elaborar, asentar, organizar y ordenar mediante reportes de asistencia (Tickets) y/o bitácoras de comunicaciones operativas los resultados de las emergencias recibidas por el personal a su cargo.;
- VII. Realiza 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. Solicita del área administrativa el stock necesario de papelería, y
- IX. Las demás que le indique su jefe inmediato.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (4)
(Encargado de Turno)

ESCOLARIDAD

Preparatoria, Bachillerato o Carrera
Técnica Policial

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos policiales
- Dominio de la Geografía y Sectorización de la Ciudad.
- Facilidad de palabra y manejo de los sistemas de radiocomunicación operativa

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajo Bajo presión
Trabajo en equipo
Capacitación

ACTITUD / PERSONALIDAD

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

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (16)
(Radio Operador)

JEFE INMEDIATO

Policía Raso (Encargado de turno)

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

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



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policia Raso (16)
(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
- Conocimiento en manejo de sistemas de radiocomunicación

EXPERIENCIA LABORAL

2 años

CONDICIONES DE TRABAJO

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

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Lealtad
Puntualidad
Control de voz
Disciplina
Honradez y honestidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (06)
(Telefonista)

JEFE INMEDIATO

Policía Raso (Encargado de Turno)

PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir y atender las llamadas telefónicas de auxilio realizadas por la ciudadanía, registrándolas en los medios establecidos para el control y conservación de los registros, para que éstas sean turnadas al radio operador a y se despachen las unidades asignadas para atender dicho auxilio.
- II. Crear una atmósfera de tranquilidad y confianza con el afectado, con la finalidad de que éste proporcione los elementos necesarios para atender la emergencia;
- III. Determinar si las llamadas deberán ser consideradas como emergencias;
- IV. Analizar y verificar que la información recabada sea correcta, auténtica y completa para el envío de las unidades al incidente;
- V. Canalizar las quejas recibidas contra elementos policíacos a la 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

Policia Raso (06)
(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
Honestad y honradez

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Mental - Físico



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (11) (Operador de video cámaras)

JEFE INMEDIATO

Policía 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 (11) (Operador de video cámaras)

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, 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

Policía Raso (11) (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 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 (Analista UDAI) (9)

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 así como de los registros de todas y cada una de las consultas realizadas y asentadas en las bitácoras correspondientes;
- 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;



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) (9)

FUNCIONES PRINCIPALES

- IX. Analizar y evaluar nuevas tecnologías para su implementación y aplicación en el ámbito de su competencia;
- X. Coordinar con el área de soporte técnico para realizar oportunamente los mantenimientos preventivos a los equipos de cómputo a su cargo
- 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, 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

Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Analistas UDAI) (9)

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

Policía Raso (Analistas UDAI) (9)

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 telefonía, radio control, video cámaras y UDAI dependiente de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, deberá presentarse 15 minutos previos a la hora de entrada para recibir su turno.
2. Entregar el equipo de cómputo, radio, mobiliario y demás equipo en condiciones óptimas de uso, así como el buen funcionamiento de los baños;
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 debe presentarse con el uniforme establecido, cuidando la imagen personal.
5. El personal debe mantener limpia su área de trabajo, así como evitar colocar objetos que obstruyan su operatividad.
6. Únicamente se podrán ingerir alimentos en la hora y lugar destinado, así mismo deberán de dejar dicha área limpia.
7. 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 Jefe de Departamento, 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.
8. Está prohibido fumar, el uso de teléfonos celulares, radios, mp3 y todo aquel equipo de comunicación y/o grabación y reproducción de audio/video externo.
9. 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
10. Las consignas que emanen de Secretaría de Seguridad Ciudadana, Dirección General de la Policía Preventiva, Dirección General de la Policía Vial o Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, deberán anotarse en bitácora y dejar por escrito al siguiente turno.
11. 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.
12. 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 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 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. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



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

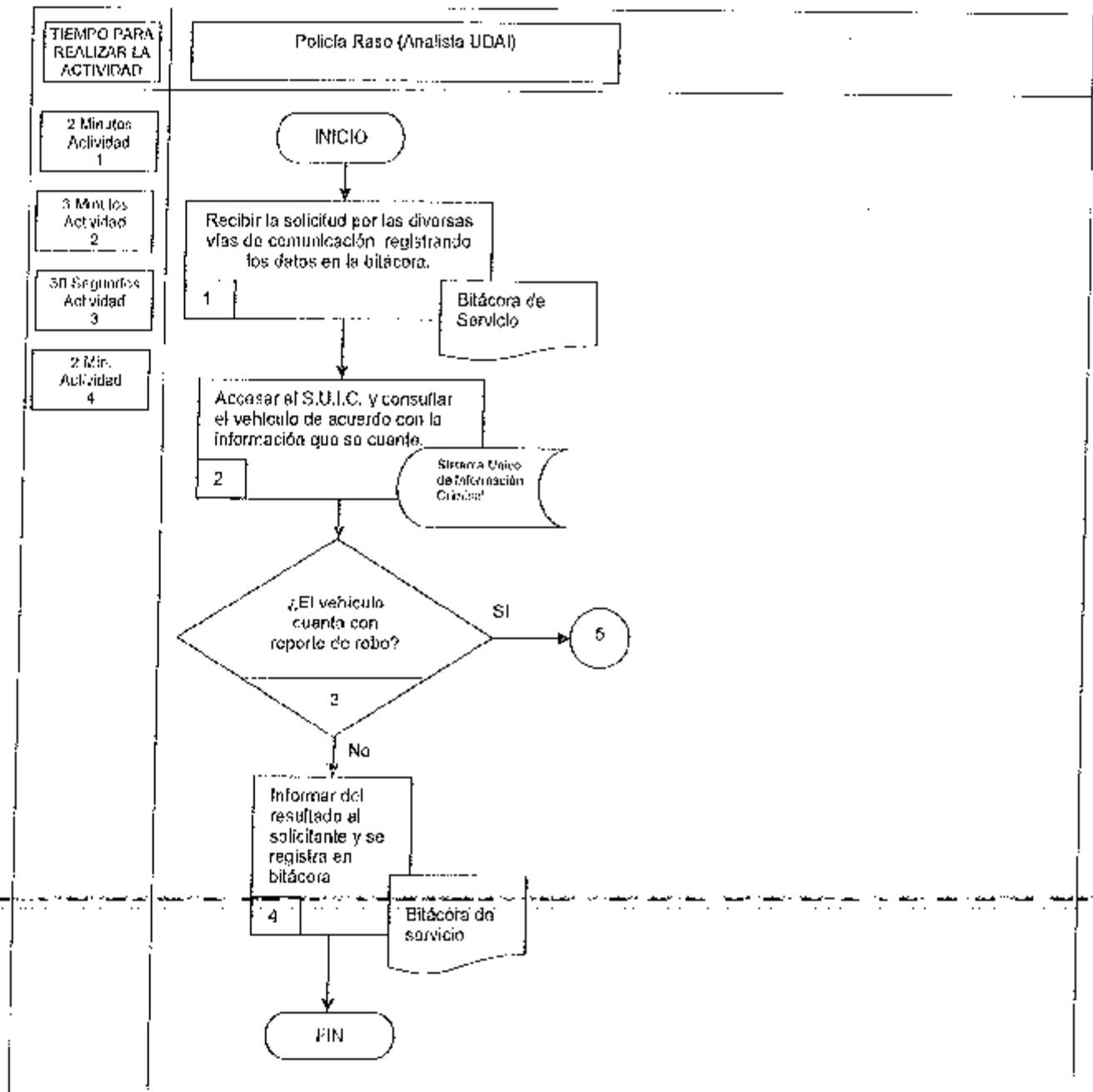
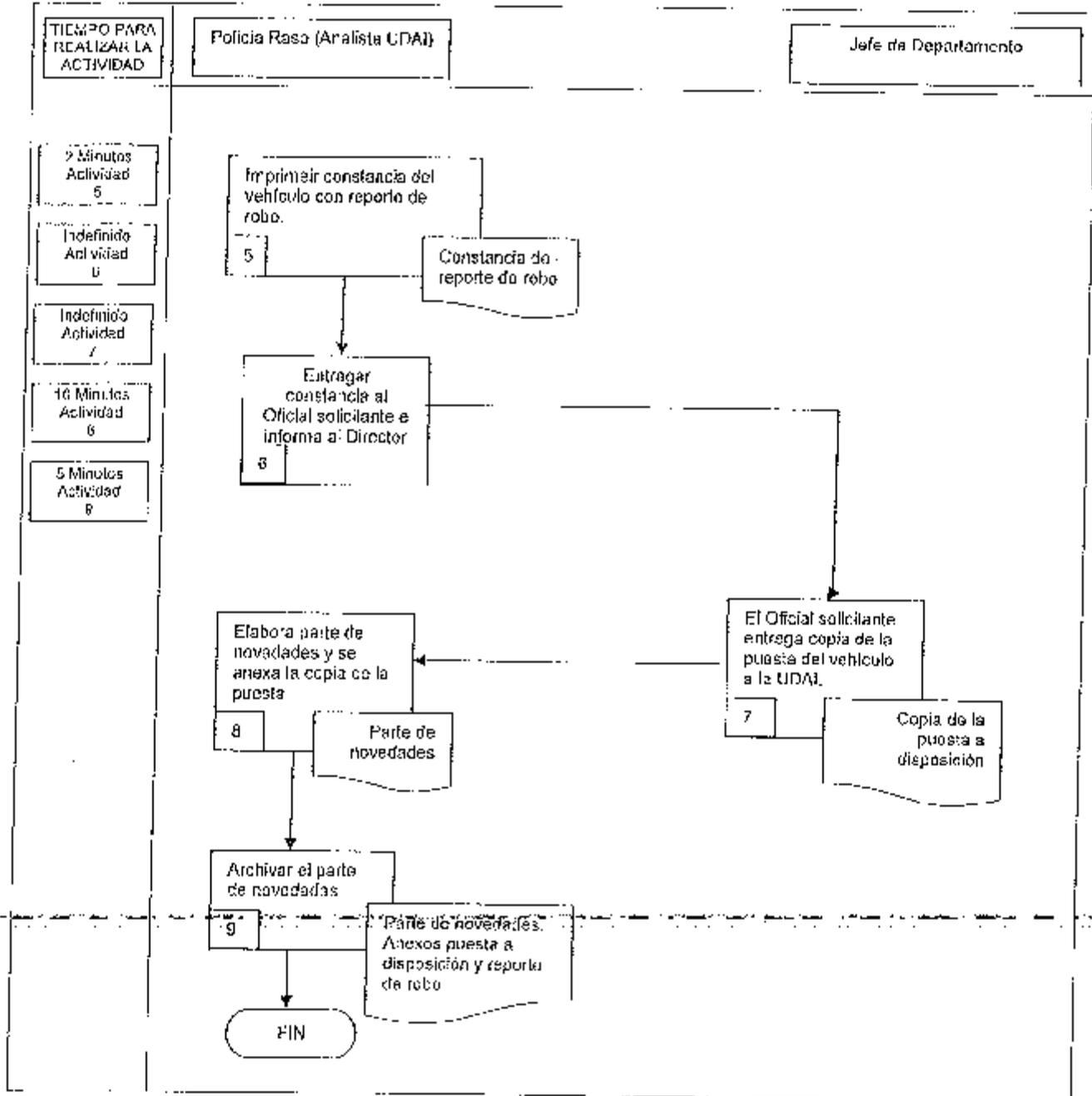




DIAGRAMA DE FLUJO CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policia Raso (Analista UDAI) (PR A-UDAI)	Recibe la solicitud por las diversas vias de comunicacion, registrando los datos en la bitacora.	Bitacora de servicio.
2	(PR A-UDAI)	Accesa al S.U.I.C. y consultar el vehiculo de acuerdo con la informacion 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)	Informa del resultado por la misma via como se recibió el reporte y se registra en la bitacora o informa al Director.	Bitacora de servicio
5	(PR A-UDAI)	Imprime constancia del vehiculo con reporte de robo.	Constancia de reporte de robo
6	(PR A-UDAI)	Entrega constancia al Oficial solicitante.	
7	(PR A-UDAI)	El oficial solicitante entrega copia de la puesta a disposición del vehiculo 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)	Archiva la copia de la puesta a disposición y del parte de novedades. Con esta acción finaliza el procedimiento.	Archivo



PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clavo)	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	Parto 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:

Este procedimiento aplica a 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 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. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.

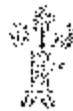


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO

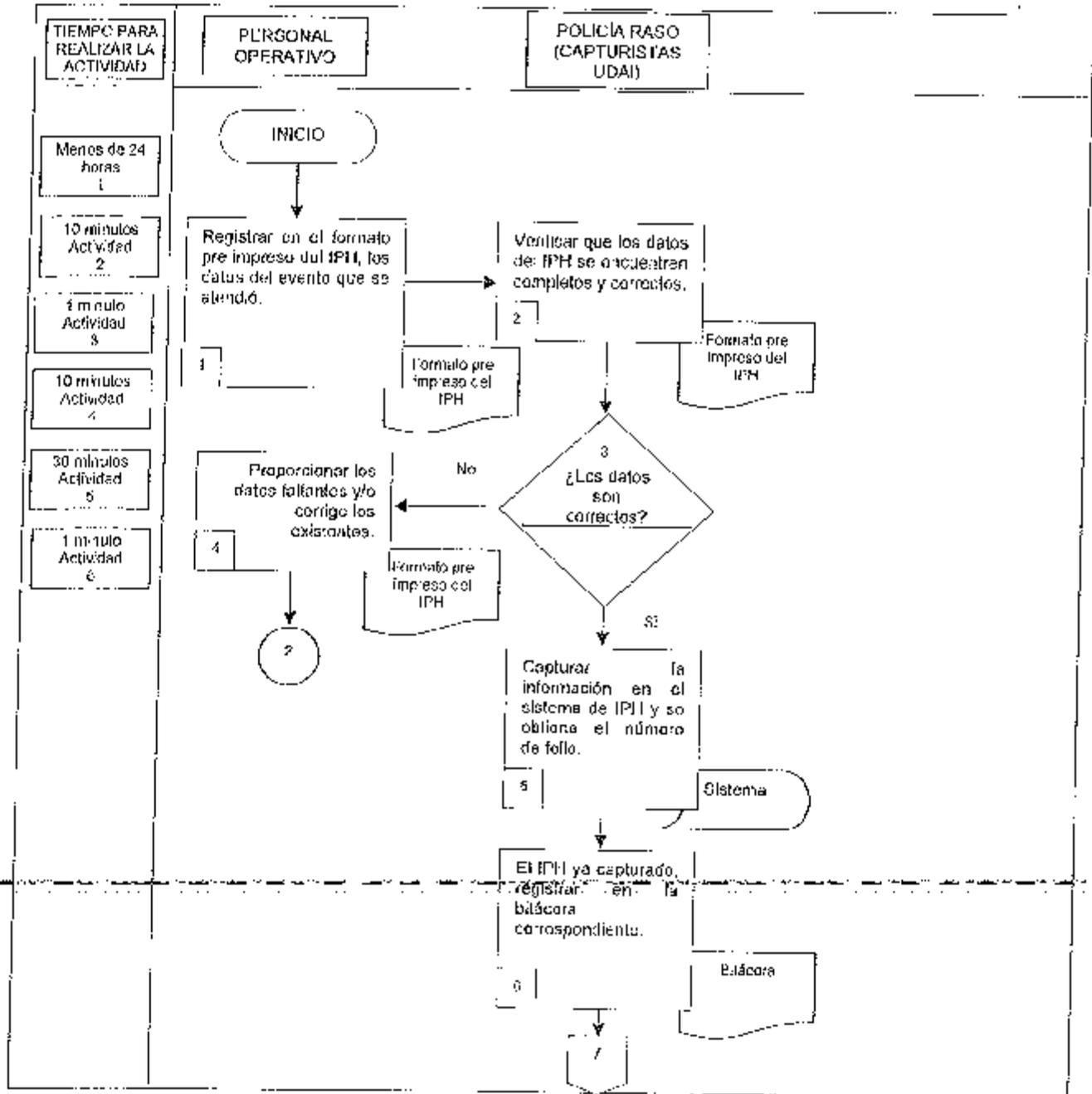
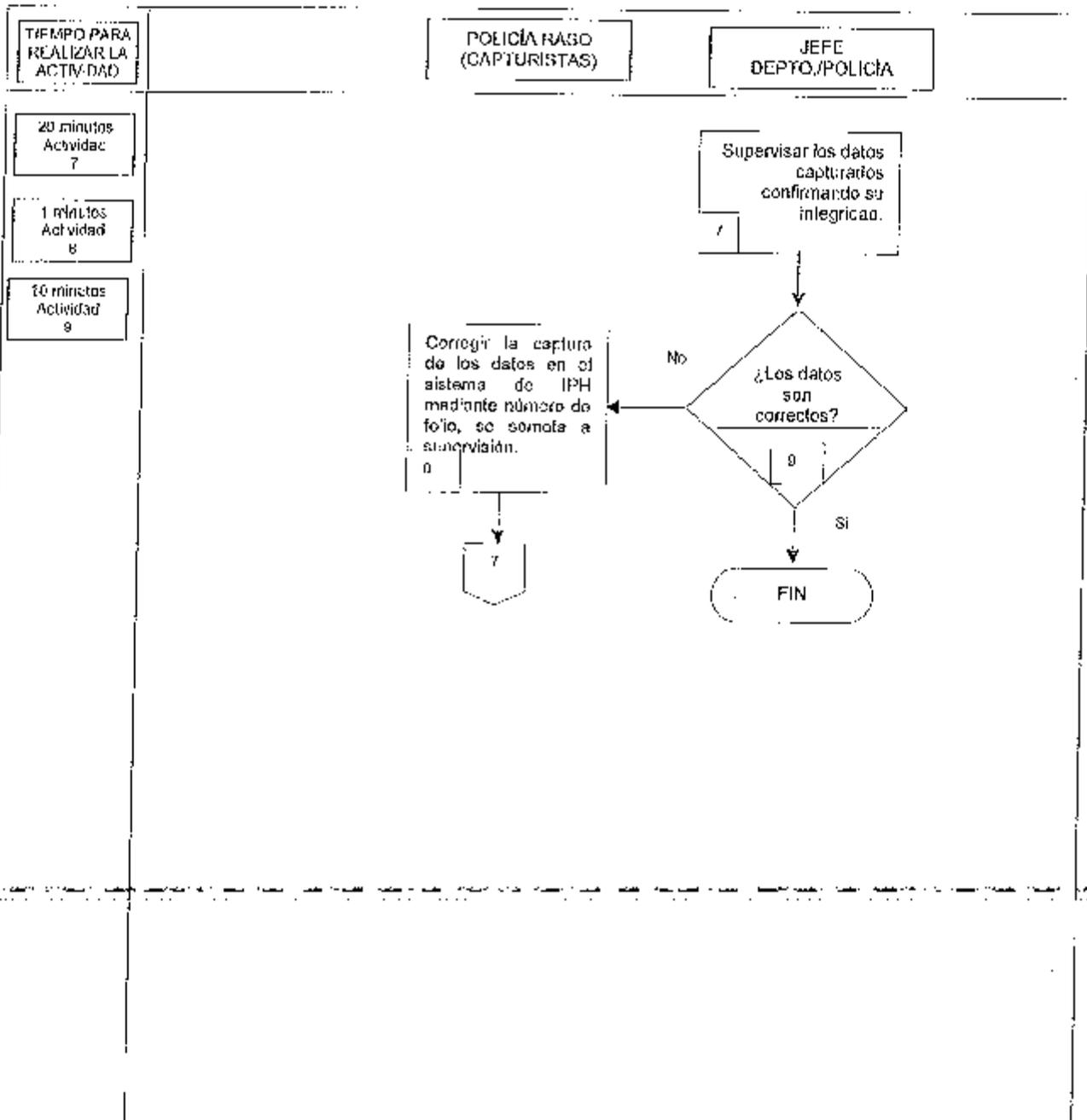




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Personal Operativo (PO)	Registra en el formato pre 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 Sí, 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	Jefe Depto./Policia Raso (Analista) (D/PRA)	Supervisa los datos capturados confirmando su integridad	
8	(D/POA)	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 Sí, Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora	Jefe del Departamento de la UDAI y Personal a su Cargo	Indeterminado

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato Pre Impreso IPII	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:

Este procedimiento aplica a la Dirección de Radio Comunicación y sistemas Informáticos

3.-Referencia:

La Ley del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

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

4.- Responsabilidad:

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

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

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

5.- Definiciones:

089 Número de marcación rápida para "Denuncias Anónimas".

6.- Método de Trabajo:

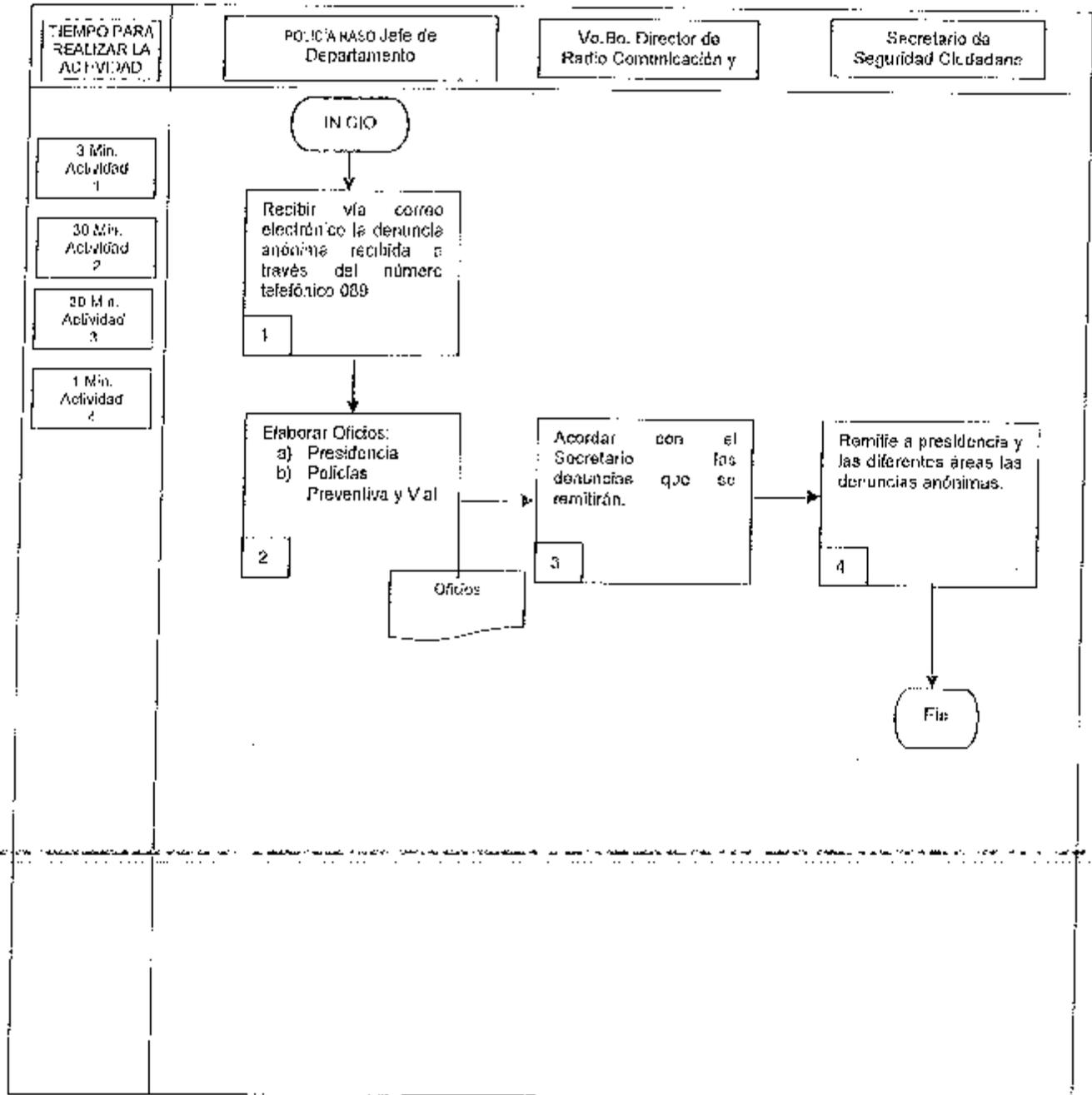
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DENUNCIA ANÓNIMA





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policia Raso/Jefe de Departamento (PR/JD)	Recibe vfa correo electrónico la denuncia anónima recibida a través del número telefónico 089	
2	Jefe del Departamento de la UDA y Vo.Bo. del Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos	Elabora Oficios: a) Presidencia b) Policías Preventiva y Vial	oficios
3	Jefe del Departamento y/o Director de Radio Comunicación y Sist I.	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	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Denuncia anónima	Jefe del Departamento de la UDAI	1 día
1	Oficios	Jefe del Departamento de la UDAI	1 días

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



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 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. 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

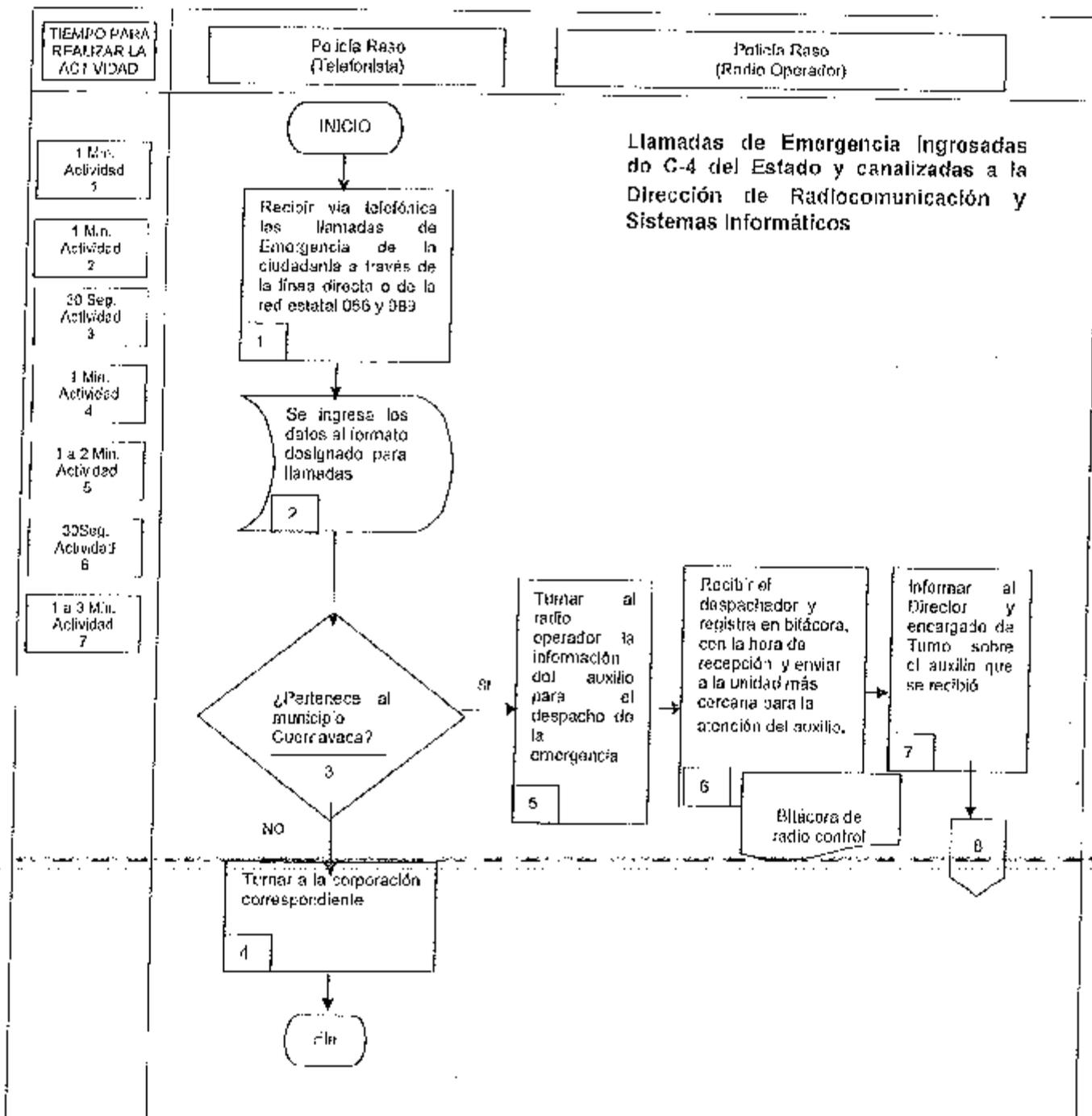
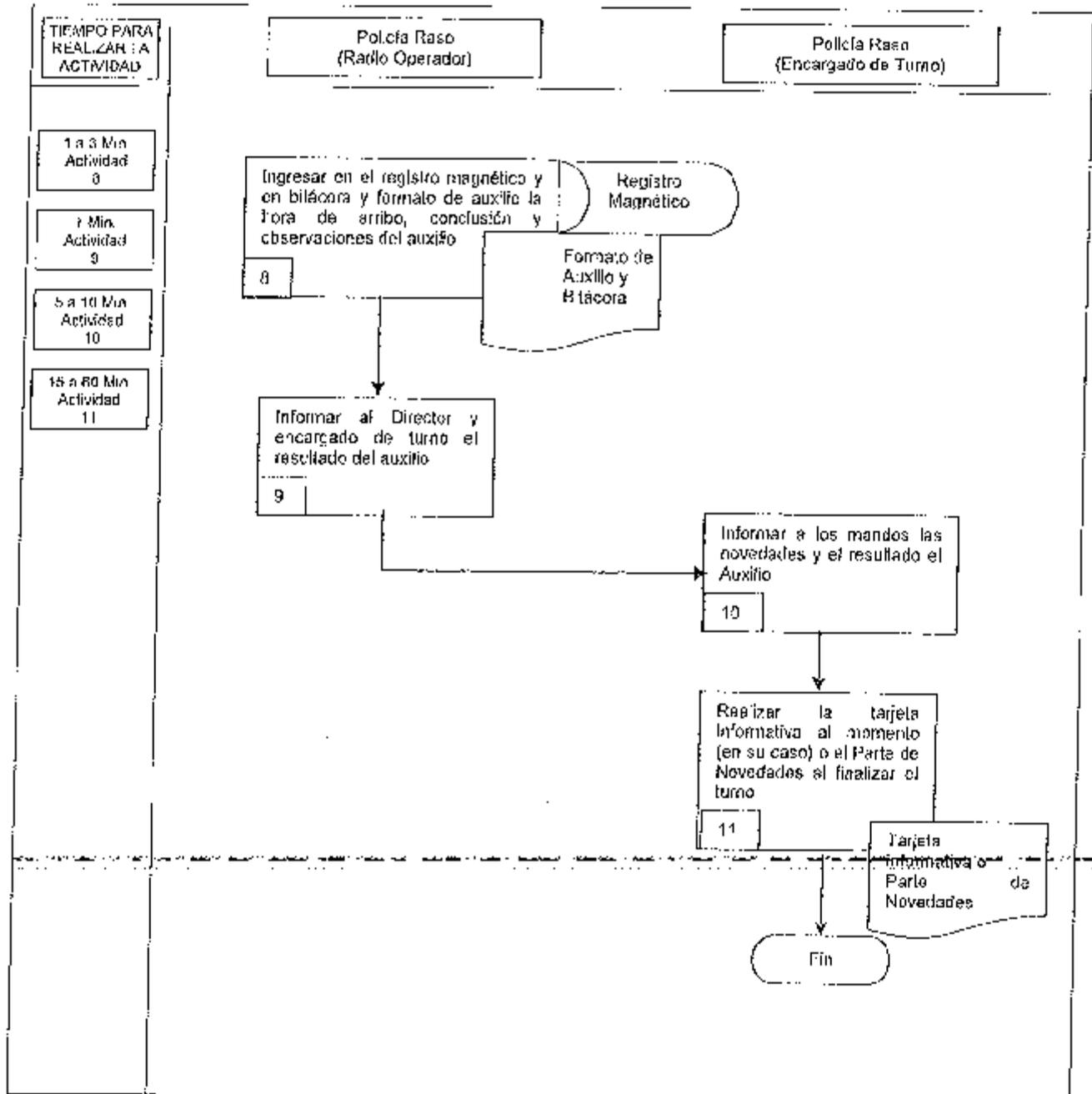




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS





**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 esta Secretaría se canaliza a la corporación o Municipio correspondiente. Con este paso finaliza el procedimiento.	
5	Policia Raso Radio operador (PRR)	Turna al radio operador la información del auxilio para el despacho de la emergencia en el menor tiempo posible.	
6	PRR	Recibe por el sistema, registrar en bitácora y enviar a la unidad más cercana para la atención del auxilio.	Bitácora
7	PRR	Informa al Director del Área y encargado de turno sobre la solicitud de auxilio recibida.	
8	PRR	Registra 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	Informa al Director del Área y encargado de turno sobre el resultado de auxilio	
10	Policia Raso Encargado de Turno (PRET)	Informa a los mandos las novedades y resultados del auxilio	
11	PRET	Realiza la tarjeta informativa a 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



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 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 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 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.

5.- Definiciones:

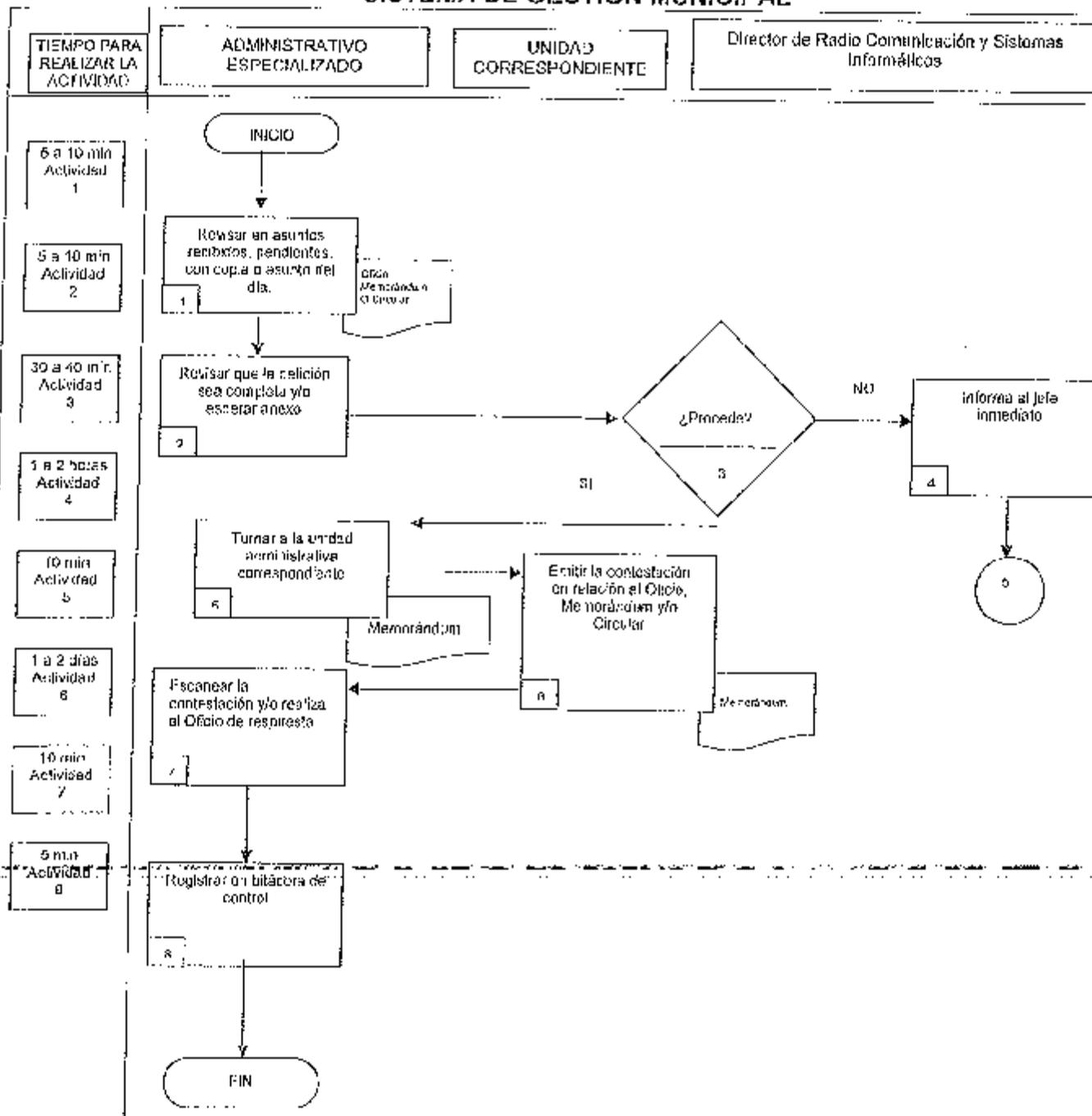
Sistema de Gestión Municipal: Es el programa realizado por el Ayuntamiento de Cuernavaca, para enviar o remitir información del mismo y/o de la ciudadanía para dar seguimiento emitiendo una respuesta en breve término.

6.- Método de Trabajo:

- 6.1. Diagrama de Flujo.
- 6.2. Descripción de Actividades.
- 6.3. Registro de Calidad y Anexos.



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





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN
DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE 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	AF	Revisa que la petición sea completa y/o escora anexo, ya que estos pueden tardar.	
3	Director de Radiccomunicación y Sistemas informáticos (DRCS)	¿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)	Turna a la unidad administrativa correspondiente para la atención oportuna.	Memorándum
6	Unidad Administrativa (UA)	Emite la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante oficio, memorando.	Memorándum
7	(AE)	Adjunta la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante el oficio, memorando o circular.	
8	(AE)	Registra 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
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 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 Radio comunicación y Sistemas Informáticos la elaboración, actualización, implantación y control del procedimiento.

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

5.- Definiciones:

Ninguna

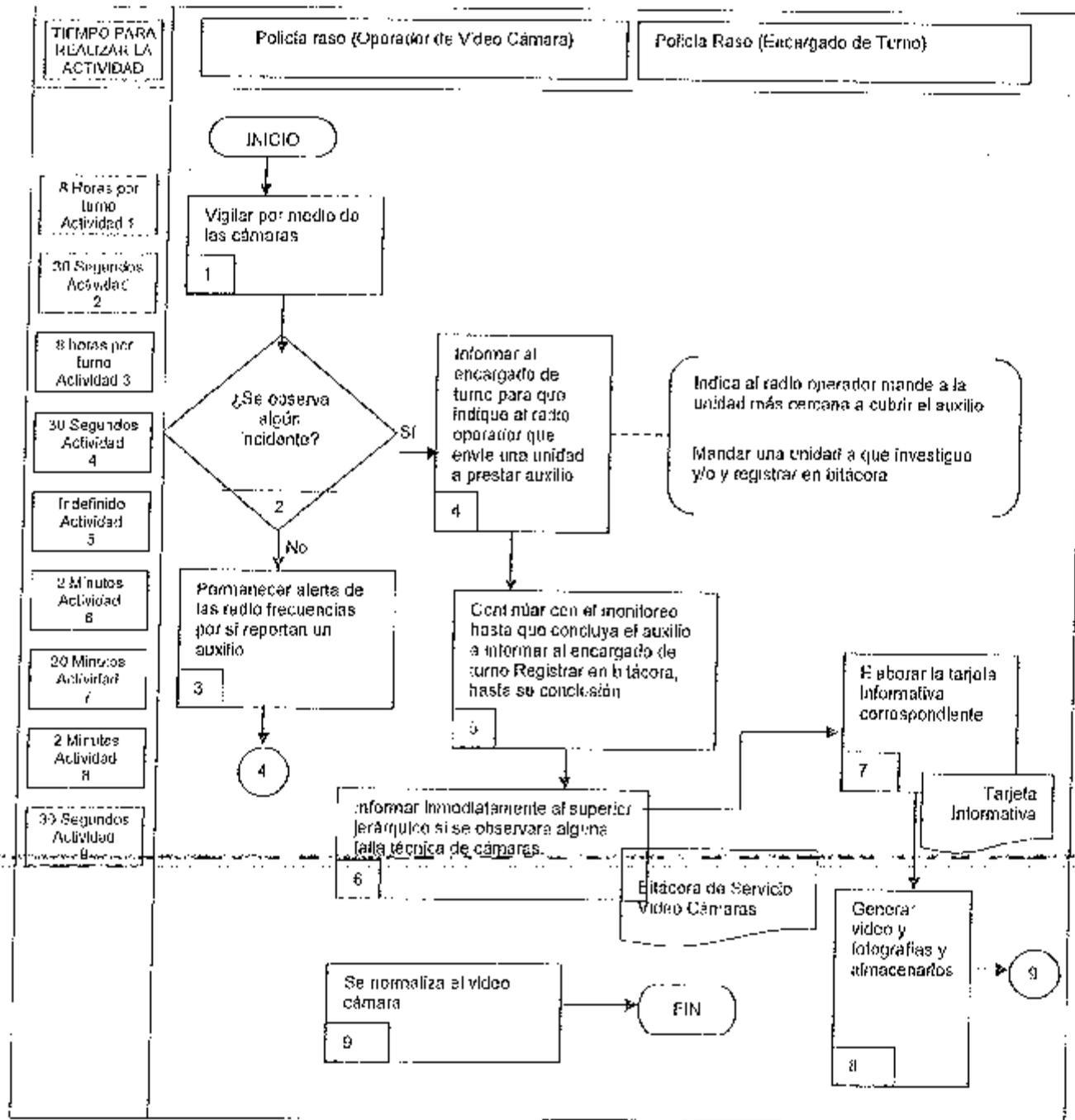
6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

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





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policia raso (Operador de Video Cámaras) PROVC	Vigila 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	Observa la necesidad de auxilio de la ciudadanía. No. Ir a la actividad 3. Sí. Ir a la actividad 4.	
3	PROVC	Permanece 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 dé seguimiento a través de las cámaras de video vigilancia.	
4	PROVC	Se conecta a la actividad 4. Informa al encargado de turno del incidente que se observa mediante la cámara. Note: 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	Continúa con el monitoreo hasta que concluya el auxilio e informar al encargado de turno	
6	PROVC	Registra en bitácora el suceso, su desarrollo y conclusión e informa inmediatamente al Director.	Bitácora de servicio
7	Policia Raso (Encargado de Turno) (PRET)	Elabora la tarjeta informativa sobre el incidente visualizado	Tarjeta informativa
8	PRET	En caso de tratarse de un auxilio importante, genera video grabación del suceso y protegerla por si es requerida por alguna autoridad	
9	PROVC	Se normaliza el video cámara. Con este actividad 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	Policia raso (Operadores de video cámaras)	Indefinido
2	Video grabación	Policia raso (Operadores de video cámaras)	3 Días Hábiles

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clavo
	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

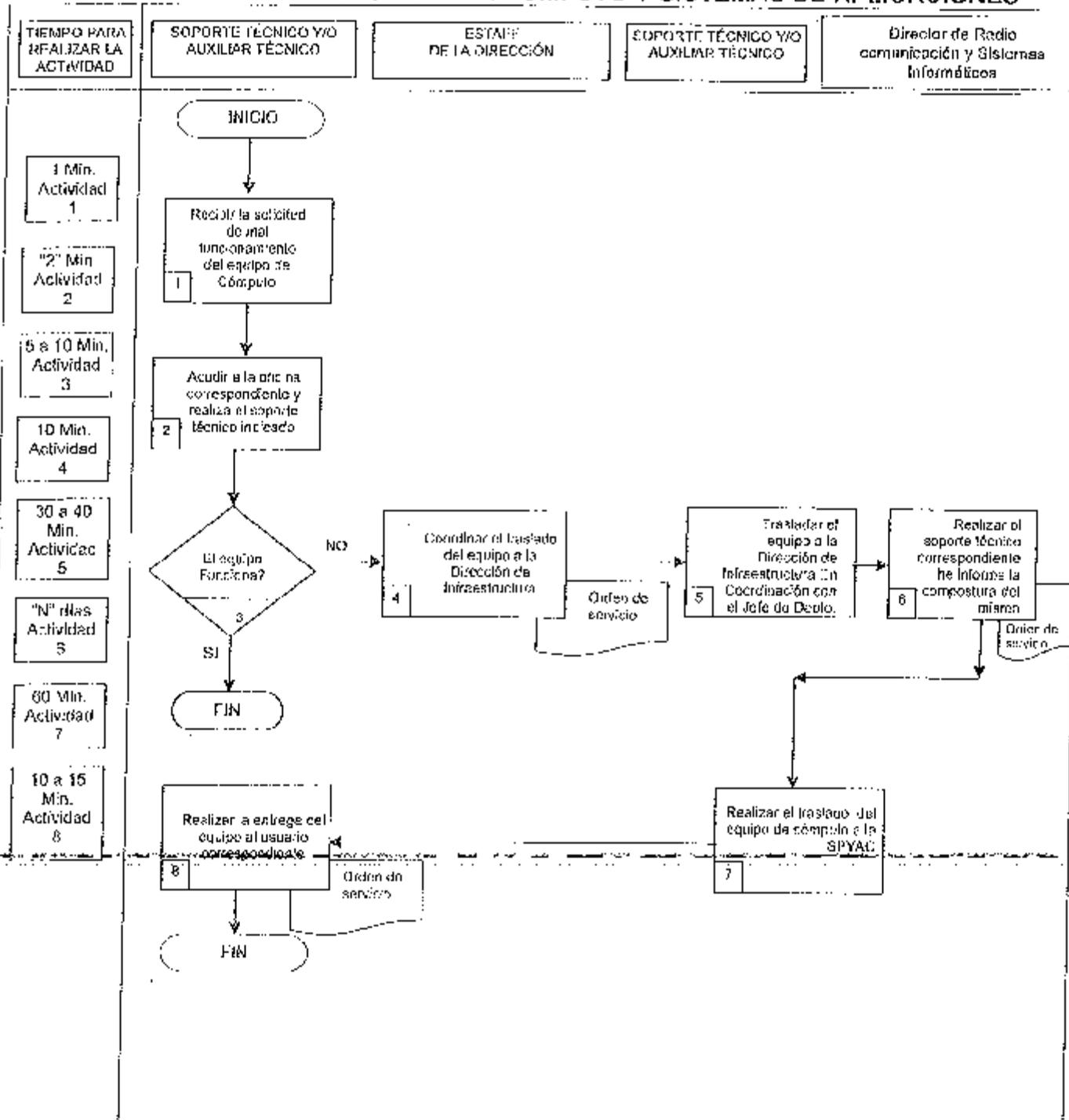
6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

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





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

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Auxiliar Técnico (AT)	Recibe la solicitud mediante llamada telefónica, del mal funcionamiento del equipo de cómputo de una oficina.	
2	AT	Acude a la oficina correspondiente y realiza el soporte técnico indicado.	
3	AT	¿El equipo funciona? Sí, finaliza el procedimiento. No, pasar a la actividad No. 4.	
4	Jefe de Departamento (Según Equipo del Área de Adscripción)	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	Personal de Soporte Técnico y/o Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos (DRCySI)	Realiza el soporte técnico adecuado, ha informa la composición 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



AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
DIRECCIÓN DE RADIO COMUNICACIÓN Y
SISTEMAS INFORMÁTICOS
REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-01

Clave: PR-SSC-DRCSI-97

Revisión: 2

Página: 70 de 73

REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Orden de servicio	Responsable de Soporte Técnico	1 mes

ANEXOS

Anexo No.	Documento	Clave
	Ninguno	



XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Ezequiel Albavera González Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.	101-10-35	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Ulises Cruz Jacobo Jefe De Departamento De Análisis De Información (UDAI)	101-10-48	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Michel Antonio López Uscanga Encargado del Despacho de la Jefatura de Informática	101-10-32	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO 12 de Mayo de 2015	FECHA DE TERMINACIÓN 08 de Junio de 2015
---------------------------------------	---

PARTICIPANTES	PUESTO
EZEQUIEL ALBVERA GONZÁLEZ	DIRECTOR DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS
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

Ulises Cruz Jacobo
Jefe de Departamento de Análisis de
Información UDAI
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 2015	08/Jun./15	Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos Ezequiel Albavera González	Ricardo Díaz Vázquez 