



CUERNAVACA

ESTAMOS  
CONTIGO

**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 1 de 67

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

Cuernavaca, Mor., a 12 de Septiembre de 2016



**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-IV-

Revisión: 3

Página: 2 de 67

**CONTENIDO**

**PAGINA**

I.	HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II.	INTRODUCCION	4
III.	OBJETIVO	5
IV.	MARCO JURIDICO Y NORMATIVO	6
V.	MISION, VISION, VALORES	7
VI.	ORGANIGRAMA	8
VII.	ESTRUCTURA ORGANICA	9
VIII.	DESCRIPCION Y PERFIL DE PUESTOS	11
IX.	POLITICAS	37
X.	PROCEDIMIENTOS	38
	01. CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC	38
	02. LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO	43
	03. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANONIMAS	48
	04. RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIAS	52
	05. MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA	57
	06. SOPORTE TECNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES	61
XI.	DIRECTORIO	65
XII.	HOJA DE PARTICIPACION	66
XIII.	REGISTRO DE ACTUALIZACION	67



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 3 de 67

### I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

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.

AUTORIZÓ

\_\_\_\_\_  
Marco Antonio Lara Olmos  
Secretario de Seguridad Ciudadana

REVISÓ

\_\_\_\_\_  
Jorge Gustavo García Morales  
Encargado de Despacho de la  
Dirección General de la Policía Preventiva

APROBÓ

\_\_\_\_\_  
Francisco Carbajal Zapata  
Coordinador de Modernización Administrativa

ELABORÓ

\_\_\_\_\_  
Jesús Antonio Padilla Garay  
Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Jefe de Departamento de Desarrollo Organizacional	VERSIÓN (año)	No. de paginas
12/Sep./16	Laisa Isela Cano Domínguez	2016	67



CUERNAVACA

ESTAMOS  
CONTIGO

**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-IV-

III  
Revisión: 3

Página: 4 de 67

## 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.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 5 de 67

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



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 6 de 67

#### **IV. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO**

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.
4. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
5. Ley Estatal de Planeación.
6. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
7. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
8. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
9. Ley de Información Pública, Estadística y Protección de Datos Personales del Estado de Morelos.
10. Bando de policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca, Morelos.
11. Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca Morelos.
12. Reforma al Reglamento de Gobierno y de la Administración Pública Municipal de Cuernavaca, Morelos.
13. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana
14. Plan Municipal de Desarrollo 2016-2018.
15. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento de Cuernavaca Morelos.
16. Programa Operativo Anual (POA) 2016.
17. Manual de Organización, Políticas y Procedimiento de la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.
18. Demás Leyes, Reglamentos Circulares, Decretos, Acuerdos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observancia general en el ámbito de su competencia.



**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-IV-

Revisión: 3

Página: 7 de 67

## 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

(Del Plan Municipal de Desarrollo)

**Confianza**

**Equidad**

**Eficiencia**

**Identidad**

**Justicia**

**Objetividad**

**Respeto**

**Transparencia**

**Compromiso Social**

**Eficacia**

**Honestidad**

**Imparcialidad**

**Legalidad**

**Rendición de Cuentas**

**Sustentabilidad**



CUERNAVACA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

# AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA SECRETARÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

## DIRECCIÓN DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

REFERENCIA: PR-PM-CMA-02 Y IT-PM-CMA-04

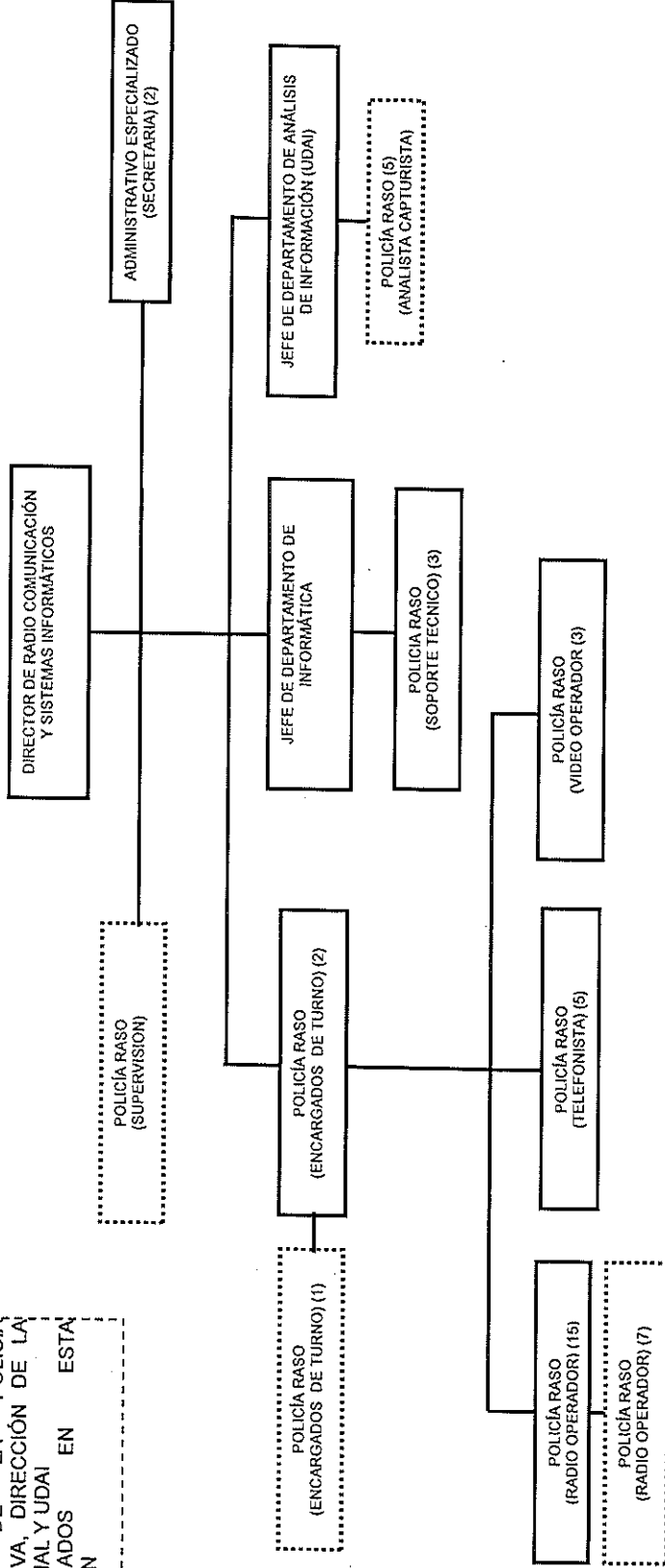
Clave: DT-SSC-DRCySI-IV-III

Revisión: 3

Página: 8 de 67

PERSONAL EN  
ÁREAS PUNTEADAS PERTENECE A LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA, GENERAL DE LA POLICÍA PREVENTIVA, DIRECCIÓN DE LA POLICÍA VIAL Y UDAI COMISIONADOS EN ESTA DIRECCIÓN

### VI.-ORGANIGRAMA



**ELABORÓ**

JESUS ANTONIO PADILLA GARAY  
DIRECTOR DE RADIO COMUNICACIÓN Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

**REVISÓ**

JORGE GUSTAVO GARCÍA MORALES  
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA PREVENTIVA

**AUTORIZÓ**

MARCO ANTONIO LARA OLMOS  
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

FECHA DE AUTORIZACIÓN:  
12 de Septiembre de 2016





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 9 de 67

### VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Puesto	Nombre	Subtotal	Total
<b>DIRECTOR DE ÁREA</b>	JESUS ANTONIO PADILLA GARAY	1	
ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO (SECRETARIA)	GARCÍA MARTÍNEZ MARÍA DEL CARMEN	1	
ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO (SECRETARIA)	LOPEZ USCANGA MICHEL ANTONIO	1	3
POLICÍA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	ESLAVA ARANDA JANETH	1	
POLICÍA RASO (ENCARGADO DE TURNO)	REA FLORES NÉSTOR MIGUEL	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	DÍAZ LINARES MARIBEL (COMISION POLICIA VIAL)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	VARELA CORNELIO MARÍA MAGDALENA (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	CABAÑAS ARAGÓN IRENE	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	GÓMEZ FIGUEROA ALBERTO (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	GONZÁLEZ LÓPEZ MORAMAYL GEORGINA (COMISIÓN PROTECCION CIVIL)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	HERNÁNDEZ BENÍTEZ HIDALIA (COMISIÓN A PROTECCION CIVIL)	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)	RODRÍGUEZ GÓMEZ MARÍA GABRIELA (COMISION ASUNTOS INTERNOS DE LA COMISION ESTATAL DE SEG. PUB.)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	TAPIA VILLALOBOS VÍCTOR MANUEL (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	TÉLLEZ CUEVAS JOSÉ JUAN	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	VACANTE	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	VACANTE	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	VACANTE	1	
POLICÍA RASO (RADIO OPERADOR)	VACANTE	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	BAUTISTA HERNÁNDEZ MIREYA (COMISIÓN AL C5)	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	DOMÍNGUEZ VÁZQUEZ APOLINAR (COMISION POLICIA VIAL)	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	GÜEMES ÁVILA ROSA LINA (COMISION POLICIA PREVENTIVA)	1	



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 10 de 67

POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	JUÁREZ LÓPEZ JESÚS ADRIÁN	1	
POLICÍA RASO (TELEFONISTA)	PANTOJA SANTANA JUANA	1	
POLICÍA RASO (OPERADOR VIDEO CÁMARAS)	AGUILAR PUERTA JORGE (COMISIÓN PROTECCION CIVIL)	1	
POLICÍA RASO (OPERADOR VIDEO CÁMARAS)	MUÑOZ GONZÁLEZ CYNTHIA MARÍA	1	
POLICÍA RASO (OPERADOR VIDEO CÁMARAS)	VÁZQUEZ ARROYO LIZZETE (COMISION POLICIA TURISTICA)	1	25
<b>JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA</b>	<b>VACANTE</b>	1	
POLICÍA RASO (SOPORTE TÉCNICO)	JUÁREZ JUÁREZ JOSÉ ALBERTO	1	
POLICÍA RASO (SOPORTE TÉCNICO)	RODRÍGUEZ RAMÍREZ ALEJANDRO	1	
POLICÍA RASO (SOPORTE TÉCNICO)	VALLE CRUZ DANIEL	1	4
<b>JEFE DE DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN (UDAI)</b>	NORELI ZAGAL NAJERA	1	1
<b>TOTAL</b>			<b>33</b>



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 11 de 67

## VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

#### JEFE INMEDIATO

Dirección General de la Policía Preventiva

#### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado (Secretaria) (2), Policía Raso (Supervisión), Policía Raso (Encargado de turno) (3); Jefe de Departamento de Informática, Jefe De Departamento de Análisis de Información (UDAI)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Artículo 11.- La Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, ejercerá las siguientes facultades y atribuciones:

- 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;

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

### JEFE INMEDIATO

Dirección General de la Policía Preventiva

### PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado (Secretaria) (2), Policía Raso (Supervisión), Policía Raso (Encargado de turno) (3), Jefe de Departamento de Informática, Jefe De Departamento de Análisis de Información (UDAI)

### FUNCIONES PRINCIPALES

- VII. Coordinar y dar seguimiento a los Proyectos, compromisos y/o Acuerdos derivados de Programas y reuniones nacionales, en el área de su competencia con el 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. 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.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 13 de 67

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

**ESCOLARIDAD**

Licenciatura en Informática, Derecho o a fines. Titulado o Pasante; y/o Carrera Policial

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

- Conocimiento y dominio de las diferentes leyes que sean aplicables a la Seguridad Pública y SNSP.
- Conocimientos en Administración de Call Centers (NOC Y SOC)
- Conocimiento de Redes de Comunicación y Arquitectura de Computadoras
- Conocimiento de Redes Inalámbricas y Administración y Configuración de Radio Enlaces
- Toma de Decisiones e Integración de Equipos de Trabajo

**EXPERIENCIA LABORAL**

5 años

**CONDICIONES DE TRABAJO**

Oficina y trabajo de campo  
Trabajo bajo presión

**ACTITUD / PERSONALIDAD**

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

**NIVEL DE RESPONSABILIDAD**

Alto

**ESFUERZO**

Mental



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 14 de 67

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Administrativo Especializado  
(Secretaria) (2)

#### 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 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;
- VIII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Administrativo Especializado  
(Secretaria) (2)

#### 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

Policía Raso (Supervisión)

### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y  
Sistemas Informáticos

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Supervisar que se dé pronta contestación a los oficios de esta Dirección, informativos, de solicitudes, etc., en apoyo al Director y de los Jefes de Departamento de la Dirección;
- II. Coordinar la programación del rol de vacaciones del personal que labora en la Dirección de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos, garantizando que no se descuiden las áreas operativas.
- III. Supervisar el correcto cumplimiento de las actividades de los radio operadores, telefonistas y personal de video vigilancia;
- IV. 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;
- V. Reportar al Director faltas e indisciplina observada por el personal, así como el incumplimiento de las funciones asignada a cada servicio;
- VI. Analizar la información de las atenciones a las llamadas de emergencia con respecto a sus resultados y tiempos de respuesta;
- VII. Fungir como enlace administrativo para el cumplimiento de la entrega de información para POA, informes mensuales, Información Pública y Manual de Procedimientos;
- VIII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.





**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Policía Raso (Supervisión)

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria, Bachillerato o Carrera  
Técnica Policial

**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

Policía Raso (3)  
(Encargado de Turno)

#### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y  
Sistemas Informáticos

#### PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Radio operadores)	22
Policía Raso (Telefonistas)	5
Policía Raso (Operador de Vídeo cámaras)	3

#### 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. 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. Informar 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, 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. 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 al área administrativa el stock necesario de papelería, y
- IX. Las demás que le indique su jefe inmediato.



**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Policía Raso (3)  
(Encargado de Turno)

**ESCOLARIDAD**

Preparatoria, Bachillerato o Carrera  
Técnica Policial

**CONOCIMIENTOS ESPECIALES**

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

Bajo

**ESFUERZO**

Físico - Mental



## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

### PUESTO

Policía Raso (22)  
(Radio Operador)

### JEFE INMEDIATO

Policía Raso (Encargado de turno)

### PERSONAL A SU CARGO

Ninguno

### FUNCIONES PRINCIPALES

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



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 21 de 87

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Policía Raso (22)  
(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



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 22 de 67

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (5)  
(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. Informar al encargado de turno sobre cualquier conflicto suscitado con la ciudadanía respecto a la petición de algún auxilio;
- VI. Realizar la captura de los folios generados con las llamadas de auxilio atendidas durante el turno de servicio
- VII. Y las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato.



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policía Raso (5)  
(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

Bajo

#### ESFUERZO

Mental - Físico



**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-IV-

Revisión: 3

Página: 24 de 67

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (3) (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. Coordinar con los encargados de turno y el personal operativo 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 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;





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 25 de 67

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (3) (Operador de video cámaras)

#### JEFE INMEDIATO

Policía 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. Las demás funciones y/o actividades que le delegue su jefe inmediato



### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policía Raso (3) (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 Secretaria de Seguridad Ciudadana
- Conocimientos básicos de informática
- Conocimientos básicos de Office

#### EXPERIENCIA LABORAL

2 años

#### CONDICIONES DE TRABAJO

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

#### ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad  
Lealtad  
Puntualidad  
Control de voz  
Disciplina  
Honradez y honestidad

#### NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Bajo

#### ESFUERZO

Mental - Físico



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 27 de 67

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Informática

#### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

#### PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (3) (Soporte Técnico)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.  
Artículo 24.- El Departamento de Informática, ejercerá las siguientes facultades y atribuciones:

- 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;



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 28 de 67

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Jefe de Departamento de Informática

#### JEFE INMEDIATO

Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos

#### PERSONAL A SU CARGO

Policia Raso (3) (Soporte Técnico)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- 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;
- 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 Secretaria, y
- XII. Las demás que le concedan, u ordenen las Leyes, Reglamentos u otras disposiciones de carácter general, o le asignen sus Superiores Jerárquicos.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 29 de 67

### 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



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 30 de 67

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**PUESTO**

Policía Raso (Soporte Técnico)  
(3)

**JEFE INMEDIATO**

Jefe de Departamento de Informática

**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;



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 31 de 67

### PERFIL DEL PUESTO

#### PUESTO

Policía Raso  
(Soporte Técnico) (3)

#### 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

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

Físico - Mental



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 32 de 67

### 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 (Analista Capturista UDAI) (5)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

De acuerdo al Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Artículo 25.- El Departamento de Análisis de Información, ejercerá las siguientes facultades y atribuciones:

- 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;





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 33 de 67

### 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 Capturista UDAI) (05)

#### FUNCIONES PRINCIPALES

- 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;
- 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.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 34 de 67

### 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.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 35 de 67

### DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

#### PUESTO

Policía Raso (Analistas Capturistas UDAI) (5)

#### 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.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 36 de 67

**PERFIL DEL PUESTO**

**PUESTO**

Policía Raso (Analistas Capturistas UDAI) (5)

**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**

Bajo

**ESFUERZO**

Físico – Mental.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 37 de 67

## 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.
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.
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.



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 38 de 67

## X. PROCEDIMIENTOS

### ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC (PR-SSC-DRCySI-01)

#### 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 cuentan con reporte de robo

#### 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.

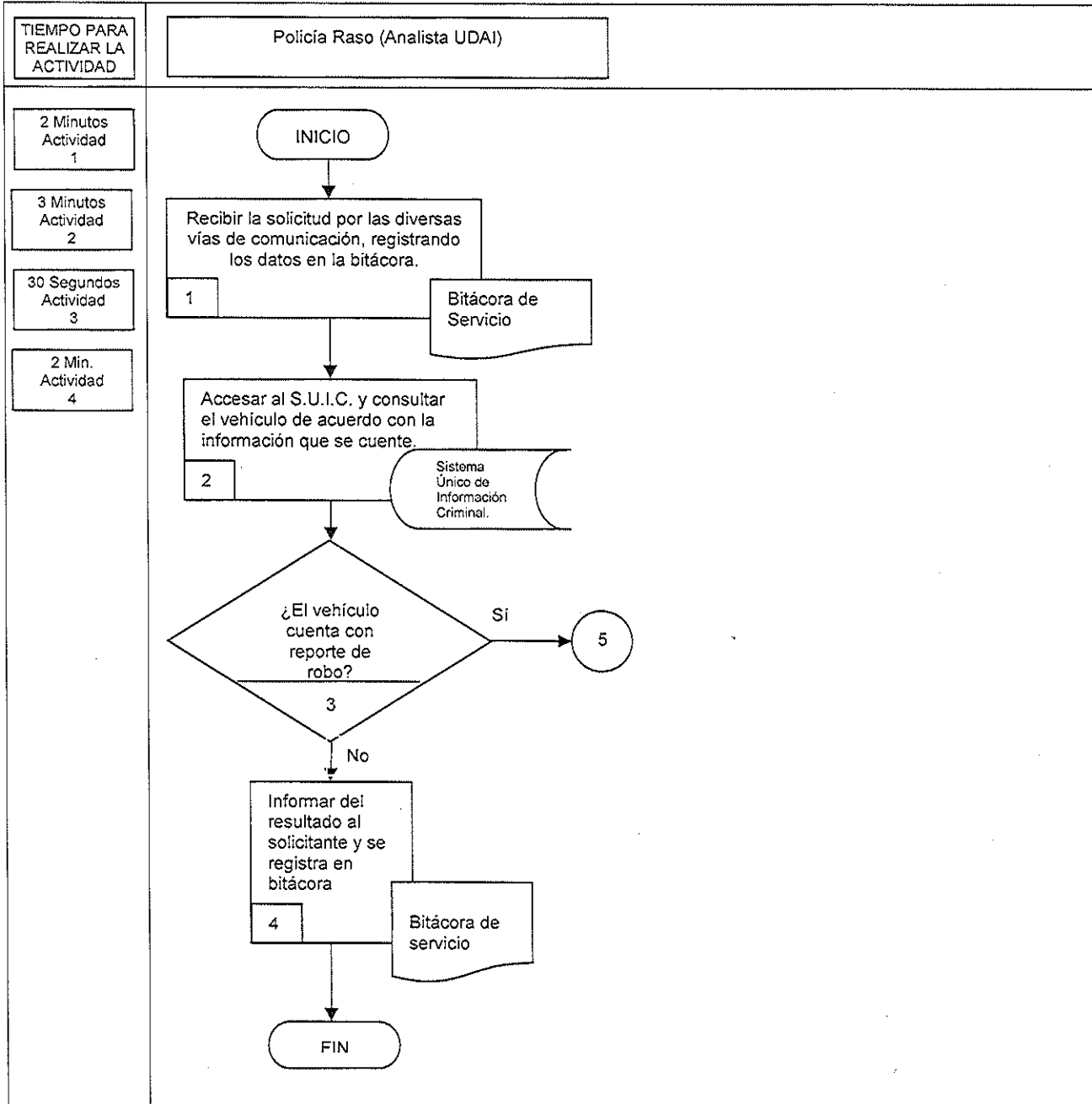
#### 6.- Método de Trabajo:

6.1. Diagrama de Flujo.

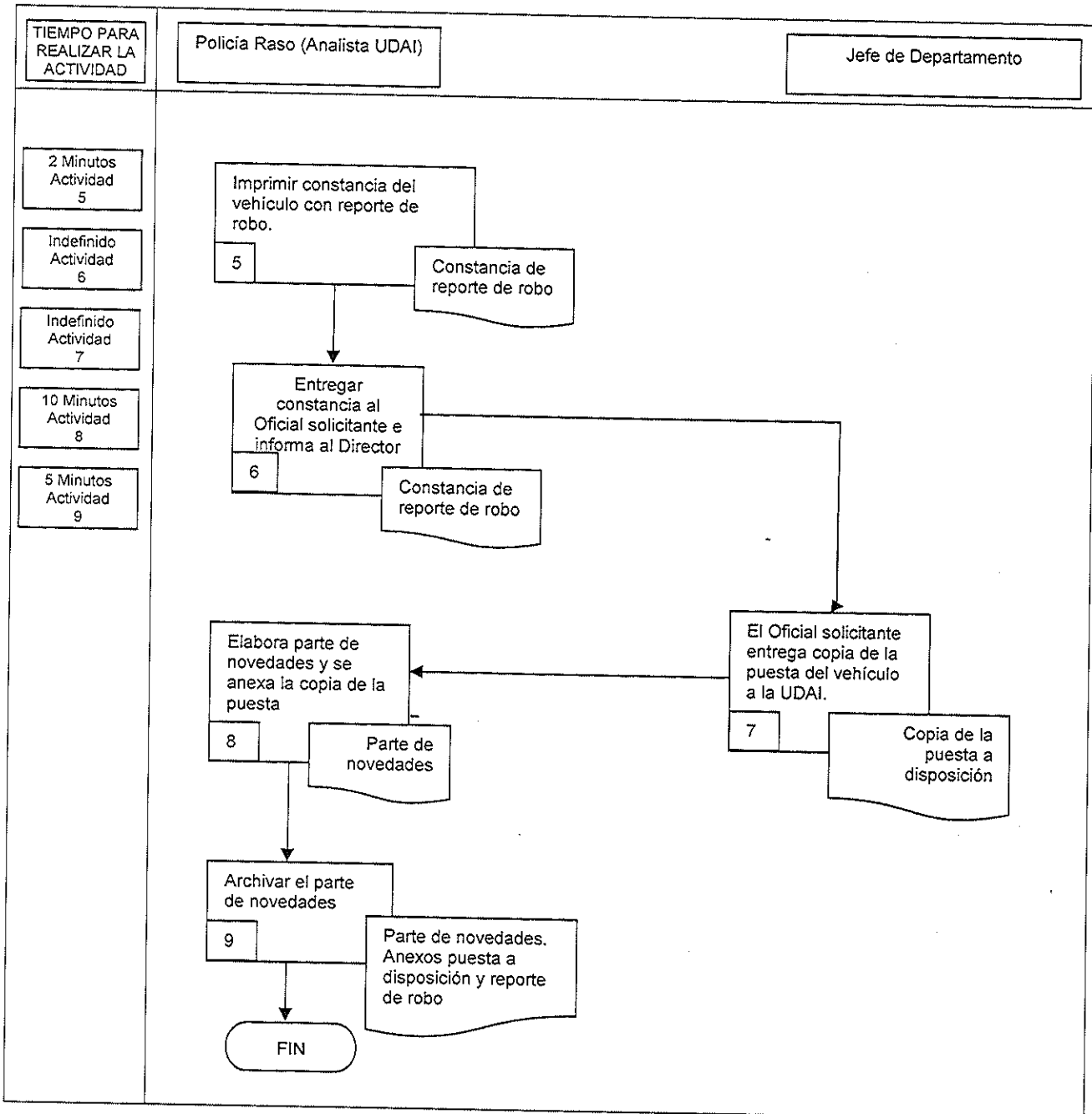
6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

**6.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC (PR-SSC-DRCySI-01)**



6.1. DIAGRAMA DE FLUJO CONSULTA DE VEHÍCULOS EN EL SUIC  
(PR-SSC-DRCySI-01)







**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 41 de 67

**6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE LA CONSULTA  
DE VEHÍCULOS EN EL SUIC  
(PR-SSC-DRCySI-01)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (Analista UDAI) (PR A-UDAI)	Recibe la solicitud por las diversas vías de comunicación, registrando los datos en la bitácora.	Bitácora de servicio.
2	(PR A-UDAI)	Accesa 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)	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)	Imprime constancia del vehículo con reporte de robo.	Constancia de reporte de robo
6	(PR A-UDAI)	Entrega constancia al Oficial solicitante y se informa Al director para su conocimiento y seguimiento.	Constancia de reporte de robo
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)	Archiva la copia de la puesta a disposición y del parte de novedades.  Con esta acción finaliza el procedimiento.	Parte de novedades



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 42 de 67

**6.3. REGISTRO DE CALIDAD Y ANEXOS**  
**(PR-SSC-DRCySI-01)**

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención	Disposición final
1	Bitácora de servicio	Policía Raso (Analista UDAI)	1 Año	Archivo General de la Secretaria
2	Constancia de reporte de robo	Policía Raso (Analista UDAI)	1 Año	Archivo General de la Secretaria
3	Copia puesta a disposición a la autoridad competente.	Policía Raso (Analista UDAI)	1 Año	Archivo General de la Secretaria
4	Parte de novedades	Policía Raso (Analista UDAI)	1 Año	Archivo General de la Secretaria

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE  
LLENADO INFORME POLICIAL HOMOLOGADO  
(PR-SSC-DRCySI-02)**

**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.

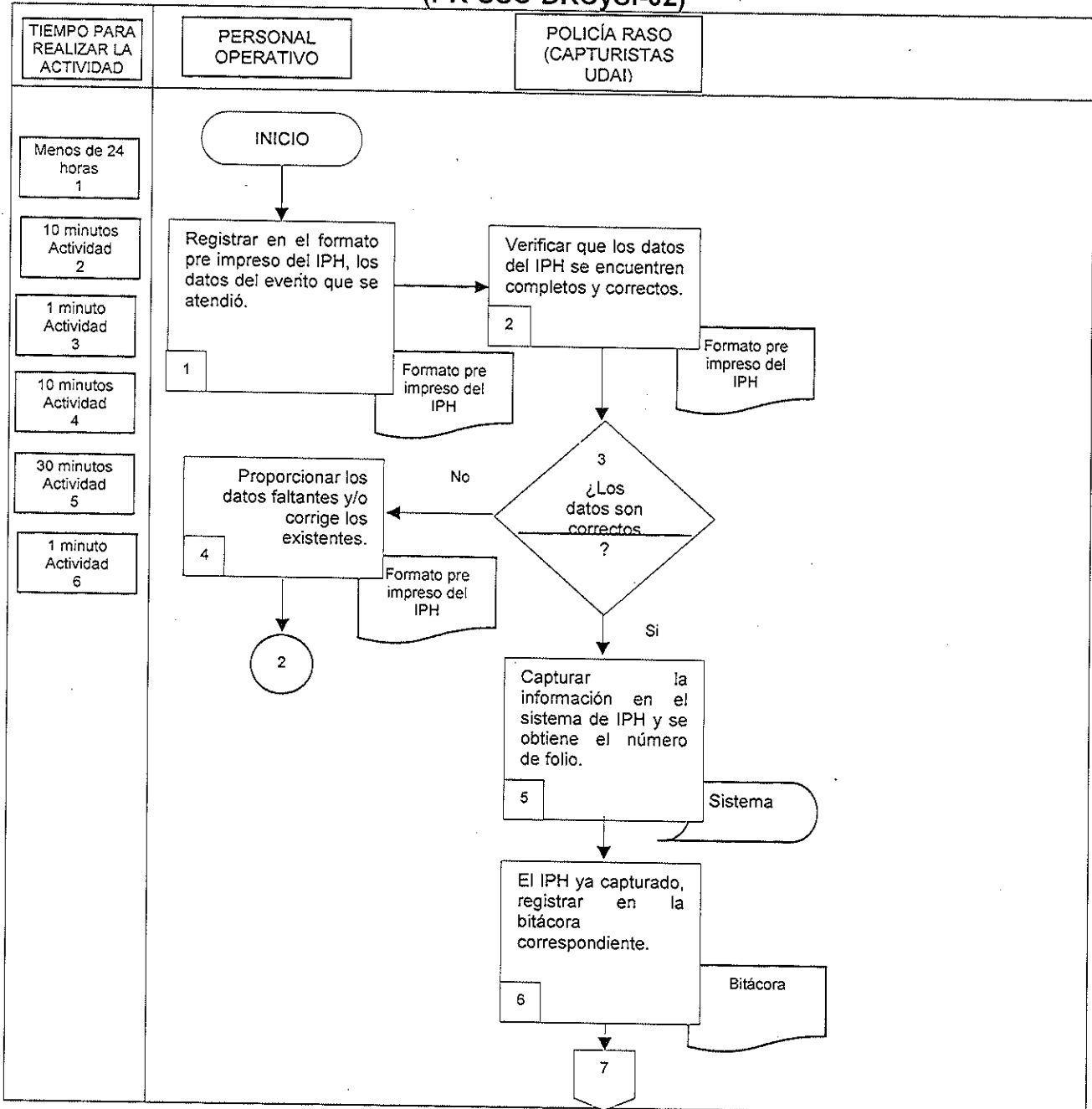
**6.- Método de Trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo.

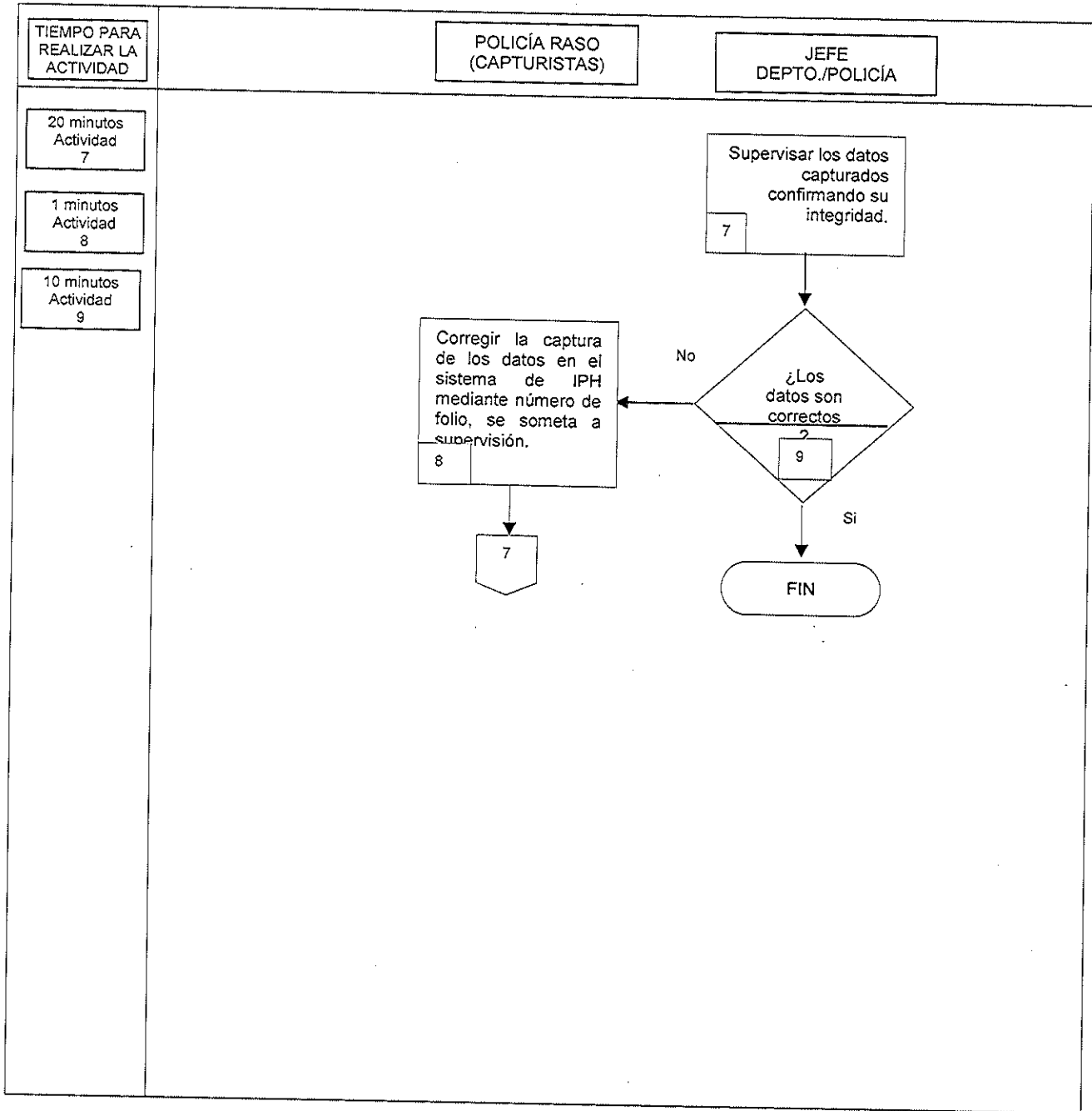
6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

**6.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO (PR-SSC-DRCySI-02)**



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





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 46 de 67

**6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
LLENADO DEL INFORME POLICIAL HOMOLOGADO  
(PR-SSC-DRCySI-02)**

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	Policía Raso Capturista (PR C)	Verifica que los datos del IPH se encuentren completos y correctos.	Formato Pre Impreso IPH
3	(PR C)	Los datos son correctos  No, ir a la actividad No. 4 Si, ir a la actividad No. 5	
4	(PR C)	El elemento proporciona los datos faltantes y/o corrige los existentes.	Formato Pre Impreso IPH
5	(PR C)	El IPH ya capturado, se registra en la bitácora correspondiente.	
6	(PR C)	El IPH ya capturado, se registra en la bitácora correspondiente.	Bitácora
7	Jefe Depto./Policía 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 Si, Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 47 de 67

**6.3. REGISTRO DE CALIDAD Y ANEXOS**  
**(PR-SSC-DRCySI-02)**

Registro No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Formato pre impreso IPH	Jefe del Departamento de la UDAI y Personal a su Cargo	Indeterminado	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana
1	Bitácora	Jefe del Departamento de la UDAI y Personal a su Cargo	Indeterminado	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana

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



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 48 de 67

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y**  
**SEGUIMIENTO DE LAS DENUNCIAS ANÓNIMAS**  
**(PR-SSC-DRCySI-03)**

**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:**

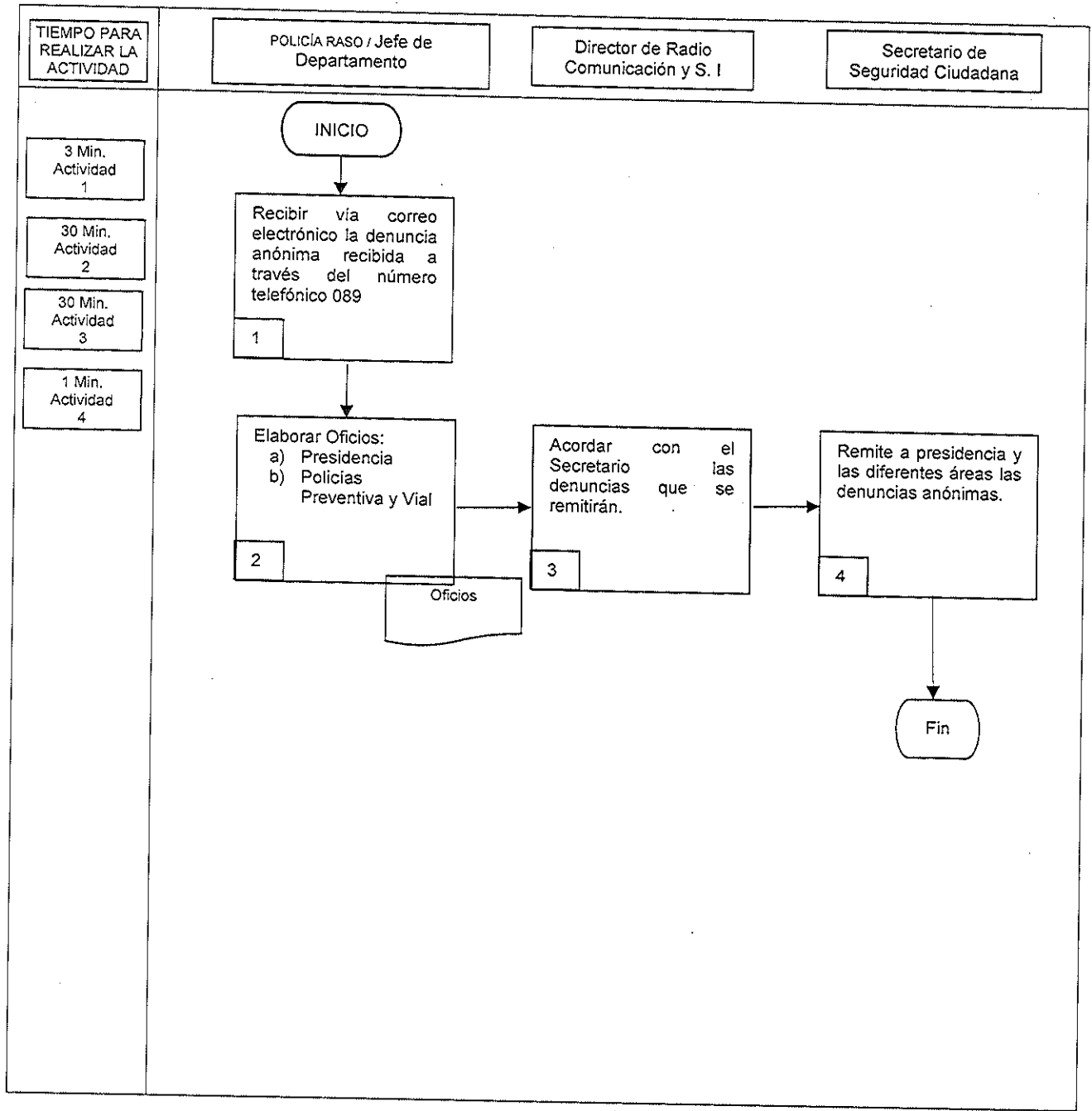
6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.



6.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DENUNCIA ANÓNIMA (PR-SSC-DRCySI-03)





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 50 de 67

**6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE DENUNCIA ANÓNIMA (PR-SSC-DRCySI-03)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso/Jefe de Departamento (PR/JD)	Recibe vía correo electrónico la denuncia anónima recibida a través del número telefónico 089	Denuncia anónima
2	Jefe del Departamento de la UDAI / Director de Radiocomunicación y Sistemas Informáticos (JD/DRCySI)	Elabora Oficios: a) Presidencia b) Policías Preventiva y Vial	oficios
3	(JD/DRCySI)	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	



CUERNAVACA

ESTAMOS  
CONTIGO

**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 51 de 67

**6.3. REGISTRO DE CALIDAD Y ANEXOS**  
**(PR-SSC-DRCySI-03)**

Registro No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Denuncia anónima	Jefe del Departamento de la UDAI	1 día	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana
1	Oficios	Jefe del Departamento de la UDAI	1 día	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 52 de 67

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO**  
**DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA**  
**(PR-SSC-DRCySI-04)**

**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

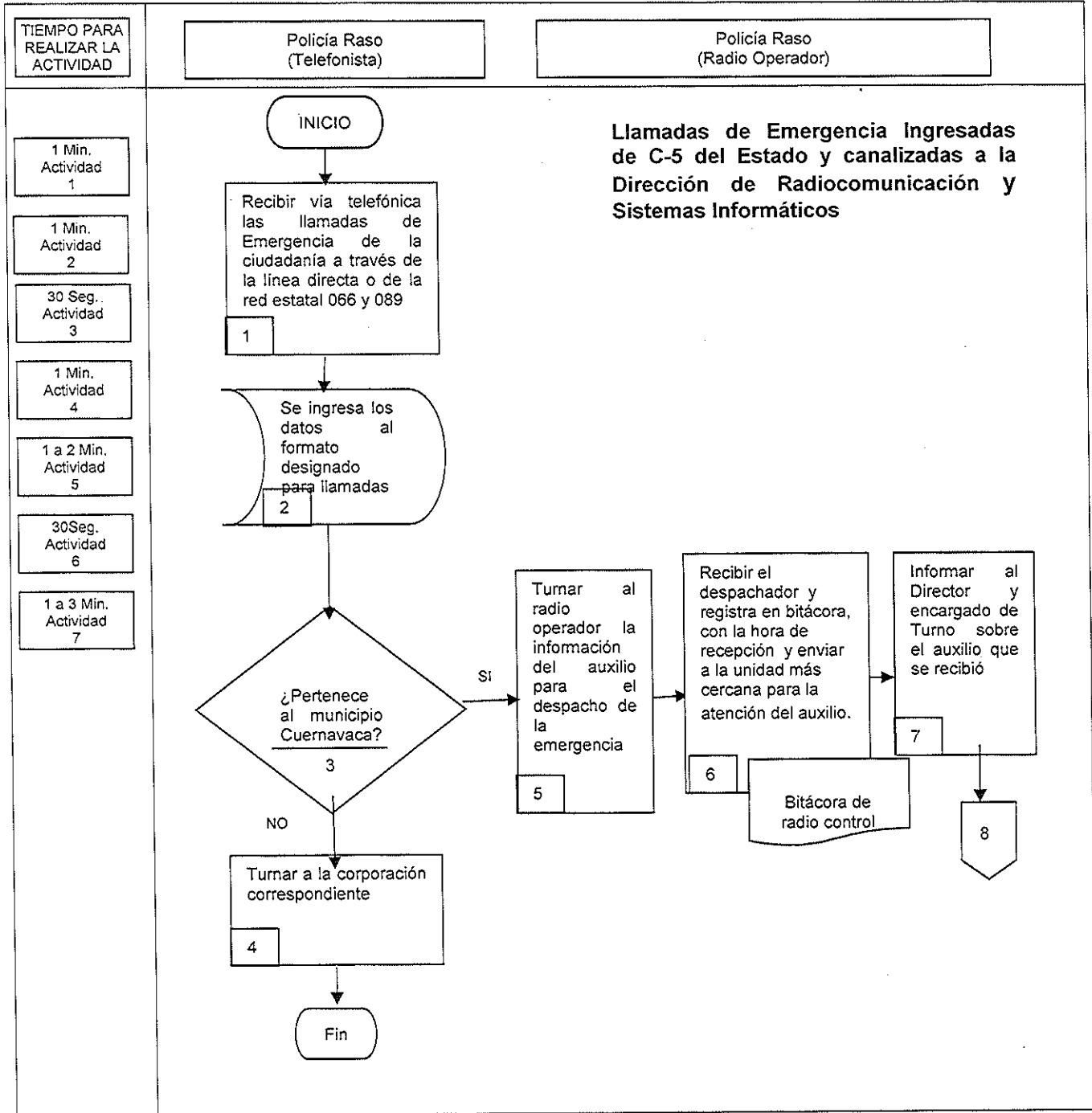
**6.- Método de Trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo.

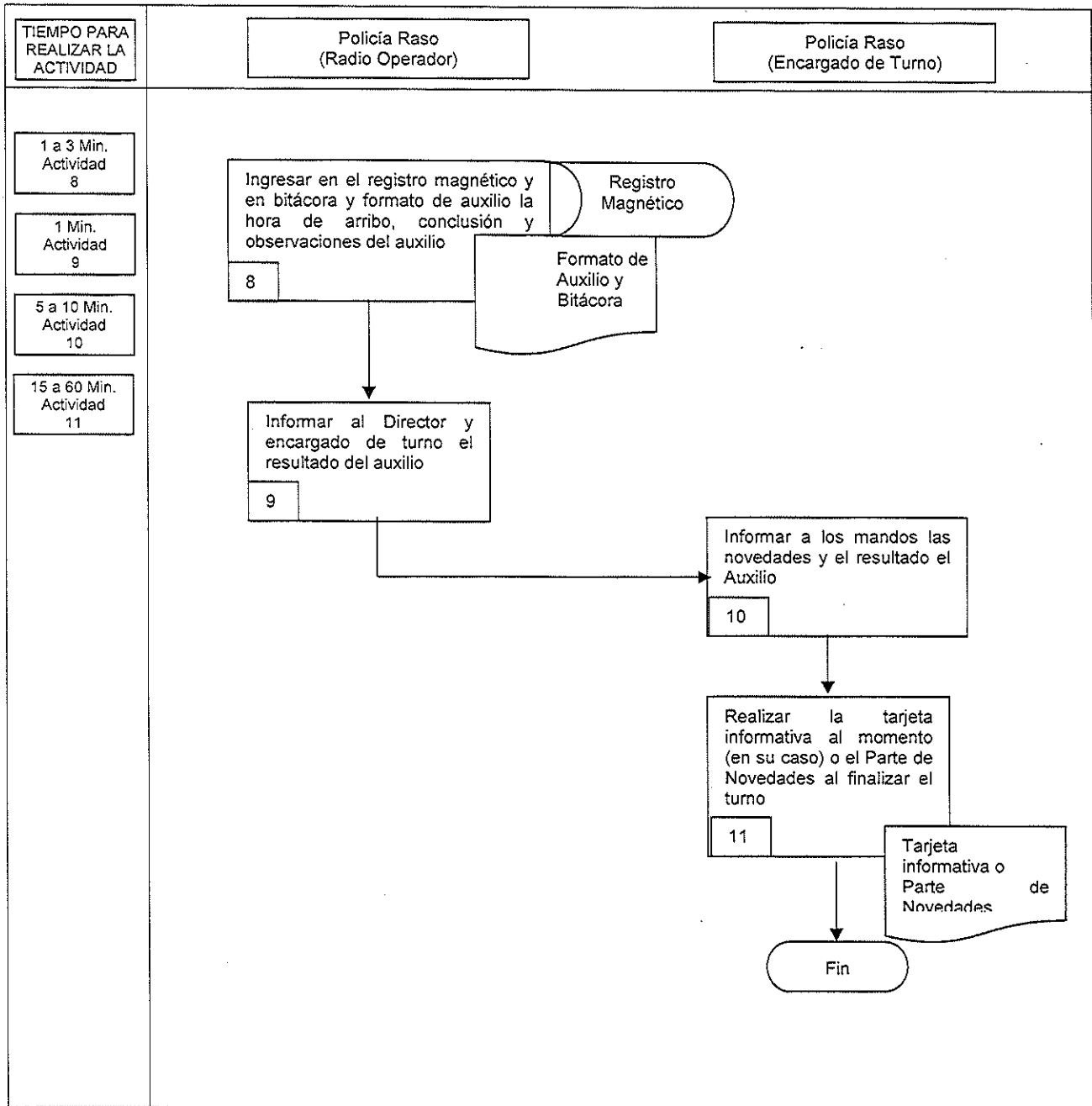
6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

**6.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA (PR-SSC-DRCySI-04)**



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS (PR-SSC-DRCySI-04)**





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 55 de 67

**6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE  
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS  
(PR-SSC-DRCySI-04)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía Raso (Telefonista) (PRT)	En C-5 del Estado en las líneas del Centro Operativo se reciben las llamadas ingresadas por el 066, las cuales se turnan a esta corporación a través de la red de telefonía estatal, así mismo se atiende una líneas directa para el municipio de Cuernavaca,	Formato de auxilio
2	PRT	Ingresa datos del auxilio solicitado por la ciudadanía al formato designado para llamadas, recibiendo los datos generales del ciudadano, ubicación (exacta) y tipo de apoyo que requiere	
3	PRT	¿Pertenece al Municipio de Cuernavaca?  No. Ir a la actividad 4. Sí. Ir a la actividad 5.	
4	PRT	De acuerdo a la ubicación o tipo de incidente, si no le corresponde a ésta Secretaría se canaliza a la corporación o Municipio correspondiente.  Con este paso finaliza el procedimiento.	
5	Policía Raso Radio operador (PRR)	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 de Radio Control
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 del auxilio	
10	Policía Raso Encargado de Turno (PRET)	Informa a los mandos las novedades y resultados del auxilio	
11	PRET	Realiza 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

**6.3. REGISTRO DE CALIDAD Y ANEXOS**  
**(PR-SSC-DRCySI-04)**

Registro No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Formato de Auxilio	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	1 día	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana
2	Bitácora de Radio Control	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	9 días	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana
3	Parte de Novedades Tarjeta	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	1 día	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana
4	Informativa	Policía raso (Radio operador y encargado de turno)	Indeterminado	Archivo General de la Secretaria de Seguridad Ciudadana

Anexo No	Documento	Clave
1	Formato de auxilios	N/A





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 57 de 67

**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**  
**(PR-SSC-DRCySI-05)**

**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

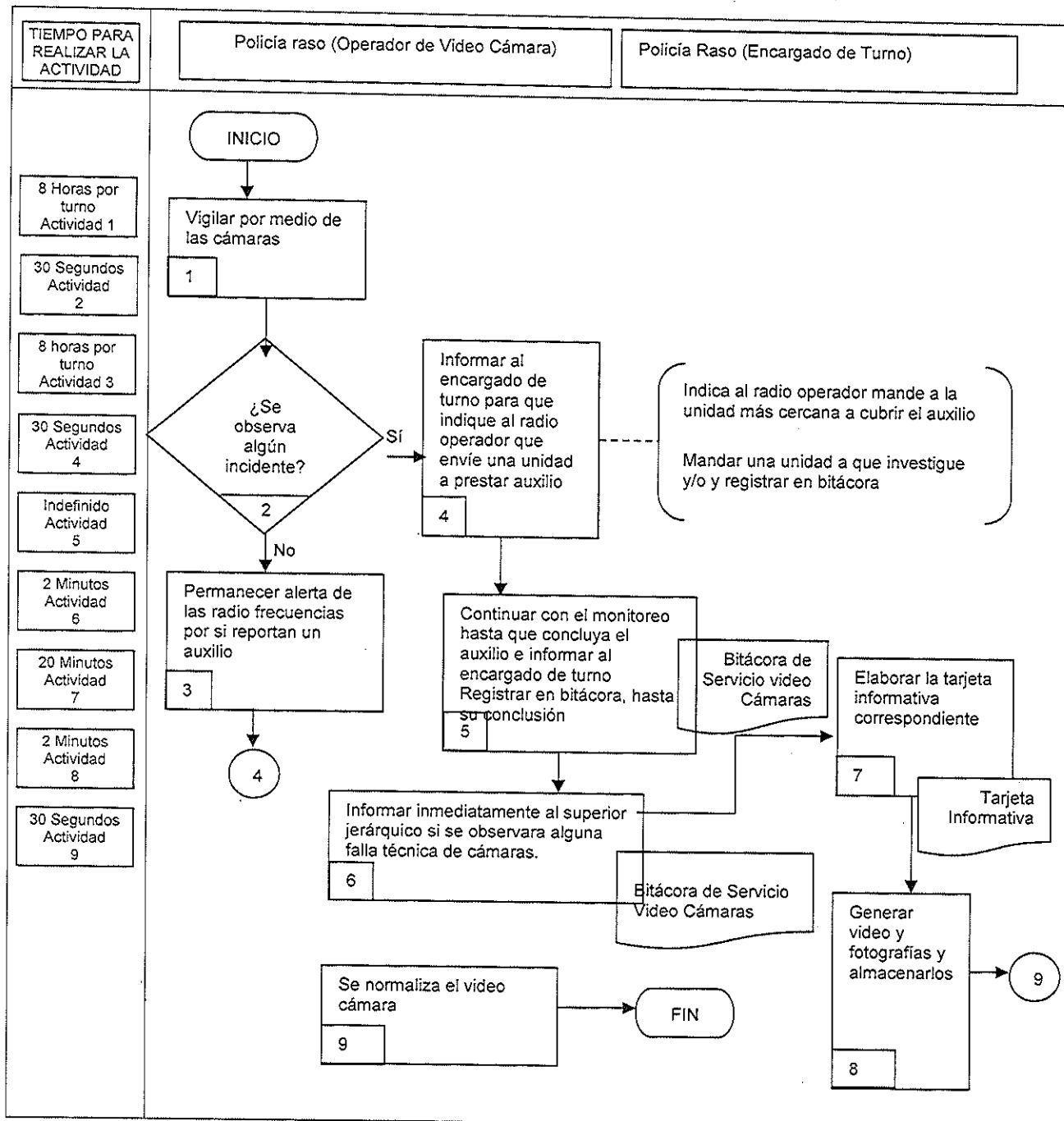
**6.- Método de Trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

**6.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA (PR-SSC-DRCySI-05)**





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 59 de 67

**6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**MONITOREO CON CÁMARAS DE VIDEO VIGILANCIA**  
**(PR-SSC-DRCySI-05)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Policía 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.  Se conecta a la actividad 4.	
4	PROVC	Informa 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	Continúa con el monitoreo hasta que concluya el auxilio e informar al encargado de turno, Registrar en bitácora, hasta su conclusión	Bitácora de servicio videocámaras
6	PROVC	Registra en bitácora el suceso, su desarrollo y conclusión e informa inmediatamente al Director.	Bitácora de servicio videocámaras
7	Policía 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 esta actividad finaliza el procedimiento.	



6.3. REGISTRO DE CALIDAD Y ANEXOS  
(PR-SSC-DRCySI-05)

Registro No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su custodia	Tiempo de retención	Disposición Final
1	Bitácora de Servicio Videocámaras	Policía raso (Operadores de video cámaras)	Indeterminado	Archivo General de la Secretaría de Seguridad Ciudadana
2	Tarjeta Informativa	Policía raso (Operadores de video cámaras)	Indeterminado	Archivo General de Seguridad Ciudadana
3	Video grabación	Policía raso (Operadores de video cámaras)	3 Días Hábles	Archivo General de Seguridad Ciudadana

Anexo No	Documento	Clave
	Ninguno	



**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE  
SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES  
(PR-SSC-DRCySI-06)**

**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 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

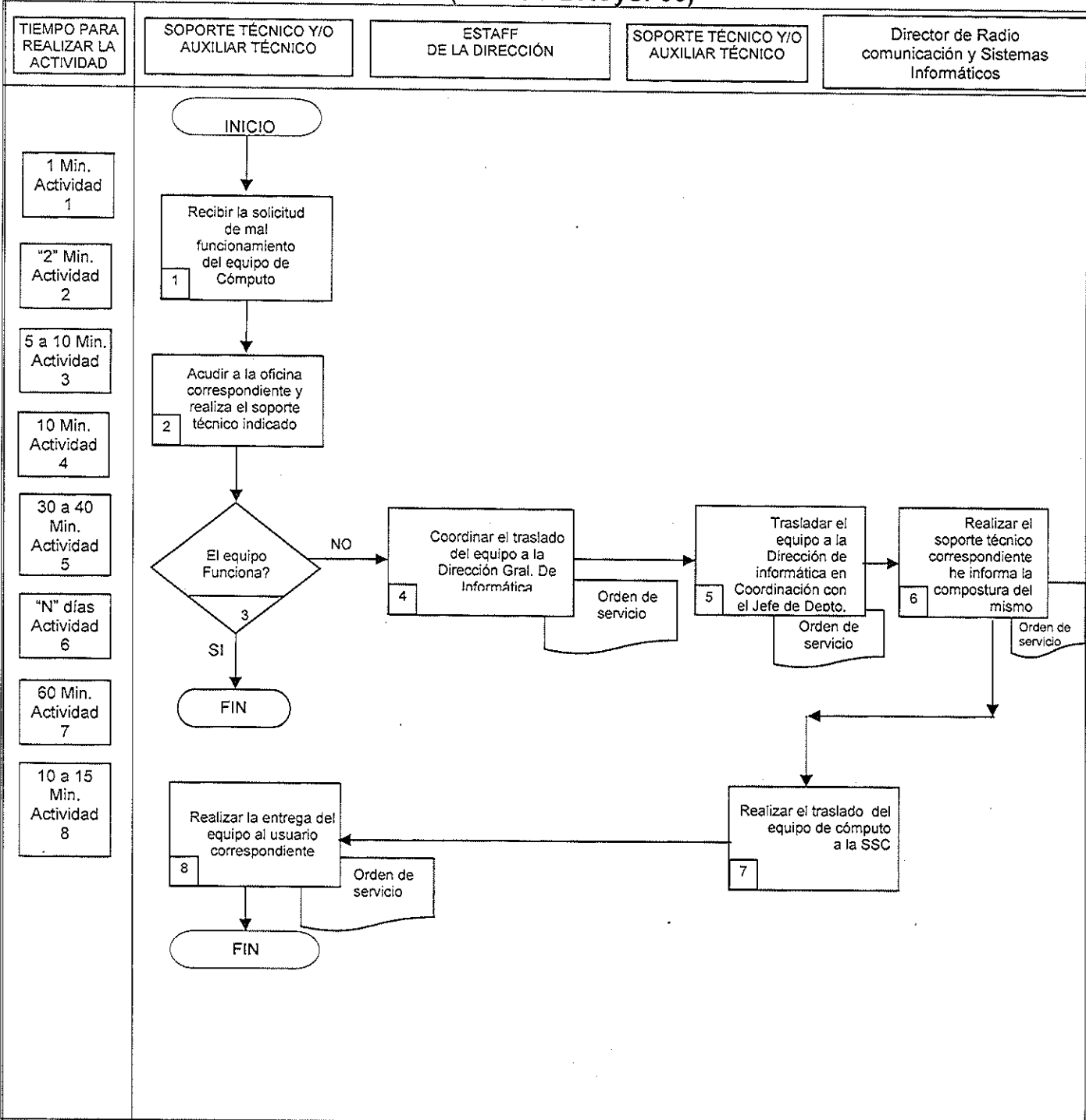
**6.- Método de Trabajo:**

6.1. Diagrama de Flujo.

6.2. Descripción de Actividades.

6.3. Registro de Calidad y Anexos.

### 6.1. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES (PR-SSC-DRCySI-06)





**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 63 de 67

**6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE**  
**SOPORTE TÉCNICO A EQUIPOS DE CÓMPUTO Y SISTEMAS DE APLICACIONES**  
**(PR-SSC-DRCySI-06)**

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 Informática del Ayuntamiento.	Orden de servicio
5	AT	En coordinación con el Jefe de Departamento, traslada el equipo a la Dirección de Informática del Ayuntamiento.	Orden de servicio
6	Personal de Soporte Técnico y/o Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos (DRCySI)	Realiza el soporte técnico adecuado, he informa la compostura del mismo.	Orden de servicio
7	AT	Realiza el traslado del equipo de cómputo a la Secretaria de Seguridad Ciudadana	
8	AT	Realiza la entrega del equipo de cómputo al usuario correspondiente.  Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Orden de servicio







CUERNAVACA

ESTAMOS  
CONTIGO

**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-IV-III

Revisión: 3

Página: 65 de 67

## XI. DIRECTORIO

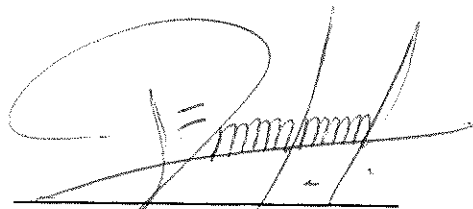
Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Jesús Antonio Padilla garay Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos.	101-10-35	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Noreli Zagal Nájera Jefe De Departamento De Análisis De Información (UDAI)	101-10-48	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista



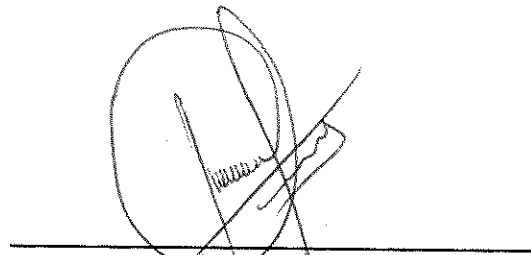
## XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN
26 de Mayo del 2016	12 de Septiembre de 2016

PARTICIPANTES	PUESTO
Jesús Antonio Padilla Garay	Director de Radio Comunicación Y Sistemas Informáticos
Emigdio González Galindo	Técnico Informático



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

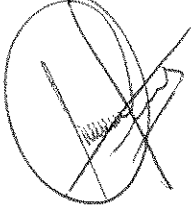


Jesús Antonio Padilla Garay  
 Director de Radio Comunicación y Sistemas  
 Informáticos Responsable de la elaboración  
 del Manual de Organización, Políticas y  
 Procedimientos



### 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 2016	12/Sep./16	Director de Radio Comunicación y Sistemas Informáticos  Jesús Antonio Padilla Garay 	Francisco Carbajal Zapata 