



Manual de Organización Y Procedimientos Subsecretaría de Protección Ciudadana

Cuernavaca, Morelos a 1 de Marzo del 2012.



CONTENIDO:

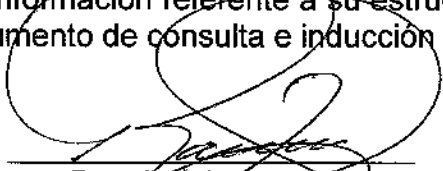
	Página
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. MARCO JURÍDICO	6-7
V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	8
VI. ORGANIGRAMA	9
VII. ESTRUCTURA ORGANICA	10
VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS	11-30
IX. POLÍTICAS	31-32
X. PROCEDIMIENTOS	
a. Procedimiento de Realización de Turnos para Servicio	33-37
b. Supervisión en la Operatividad	38-41
c. Procedimiento de Solicitudes y Atención a la Ciudadanía	42-45
d. Control en Situaciones de Emergencia	46-49
e. Atención de solicitudes por Sistema de Gestión Municipal.	50-54
f. Portación de Armas de Fuego y Explosivos de la Licencia Oficial Colectiva No. 145	55-61
g. Envío de Cartillas Liberadas para la Portación de Armas de Fuego y Explosivos de la Licencia Oficial Colectiva No. 145 (L.O.C. 145)	62-67
h. Elaboración de Orden General de Operaciones por Evento (O.G.O.)	68-72
i. Entrega y Recepción de Armamento y Equipo	73-79
XI. DIRECTORIO	80
XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN	81
XIII. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN	82



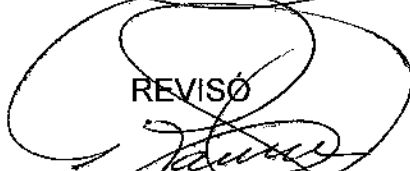
I. HOJA DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZÓ

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

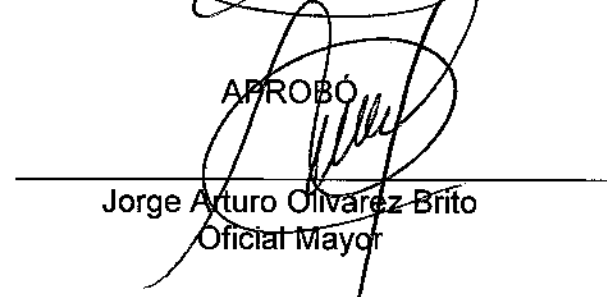


Ramón López Urquijo
 Encargado de Despacho de la Secretaria de
 Protección y Auxilio Ciudadano



Ramón López Urquijo
 Subsecretario Administrativo

APROBÓ



Jorge Arturo Olivarez Brito
 Oficial Mayor

ELABORÓ



Juan Elvira Camarena
 Subsecretario de Protección Ciudadana

Fecha de Autorización	Vo. Bo. Director de Recursos Humanos	VERSIÓN (año)	No. de paginas
Marzo	Iván Elías Lagorri Martínez	2012	82



II. INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente Manual de Organización, es la de mostrar la estructura orgánica de la Subsecretaría de Protección Ciudadana, su misión, visión y funciones de cada puesto y sus atribuciones, para conocer a detalle cómo se desempeña, sus interrelaciones y el número de personal que la integra como una breve guía al Servidor Público en funciones y una inducción al nuevo integrante, otras dependencias y a los particulares que deseen saber cómo es su organización y funcionamiento.



III. OBJETIVO

El Manual de Organización y Procedimientos, será el instrumento que establezca los lineamientos de esta Subsecretaría de Protección Ciudadana para planear, coordinar, aplicar, controlar y supervisar a las diversas áreas operativas que la integran, buscando constantemente perfeccionar los procesos operativos que nos permitan eficientar la seguridad y vigilancia que requiere la sociedad del municipio de Cuernavaca, así como su integridad física, protegiendo sus bienes, mediante la prevención de delitos y conductas antisociales.



IV. MARCO JURÍDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos.
3. Ley General de la Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
4. Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.
5. Ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos.
6. Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Morelos.
7. Ley de Seguridad Pública Estatal.
8. Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.
9. Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.
10. Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
11. Ley para la Administración Pública del Estado de Morelos.
12. Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
13. Ley de Entrega-Recepción de la Administración Pública del Estado y Municipios de Morelos.
14. Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio de Cuernavaca.
15. Código Penal Federal.
16. Código de Procedimientos Penales.
17. Código Penal del Estado de Morelos.
18. Código de Procedimientos Penales del Estado de Morelos.
19. Condiciones Generales de Trabajo para el Ayuntamiento Constitucional de Cuernavaca.
20. Reglamento de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Cuernavaca.



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

Clave: DT-SPAC-SPC-02

Revisión: 2

Página 7 de 82

21. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.
22. Manual de Consejo de Seguridad Pública.
23. Manual de Organización y Procedimientos de la Subsecretaria de Protección Ciudadana 2011.
24. Programa Operativo Anual 2012 (P.O.A).
25. Demás Leyes, Reglamentos, Circulares, Decretos y otras disposiciones de carácter administrativo y de observación general en el ámbito de su competencia.



V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

La Subsecretaría de Protección Ciudadana es la responsable de supervisar que las áreas operativas que integran la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano cumplan con sus respectivas misiones de prevenir todo tipo de ilícitos para mantener el orden y la paz social en el municipio, proporcionando seguridad a la ciudadanía, garantizando el bienestar colectivo y preservando el orden público dentro del marco legal, evitando se violen los derechos de los ciudadanos.

VISIÓN

La Subsecretaría de Protección Ciudadana será la responsable de supervisar que las áreas operativas que integran la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano cumplan con sus respectivas misiones de prevenir todo tipo de ilícitos para mantener el orden y la paz social en el municipio, proporcionando seguridad a la ciudadanía, garantizando el bienestar colectivo y preservando el orden público dentro del marco legal, evitando se violen los derechos de los ciudadanos, buscando siempre preservar su integridad física y proteger sus bienes y propiedades.

VALORES

Honestidad

Solidaridad

Autoridad

Respeto

Humildad

Disciplina

Mejora Continúa

Justicia

Vocación de servicio

Humanismo

Lealtad

Integridad

Responsabilidad

Compromiso

Calidad

Sacrificio



TRABAJANDO
PARA TI
Cuernavaca

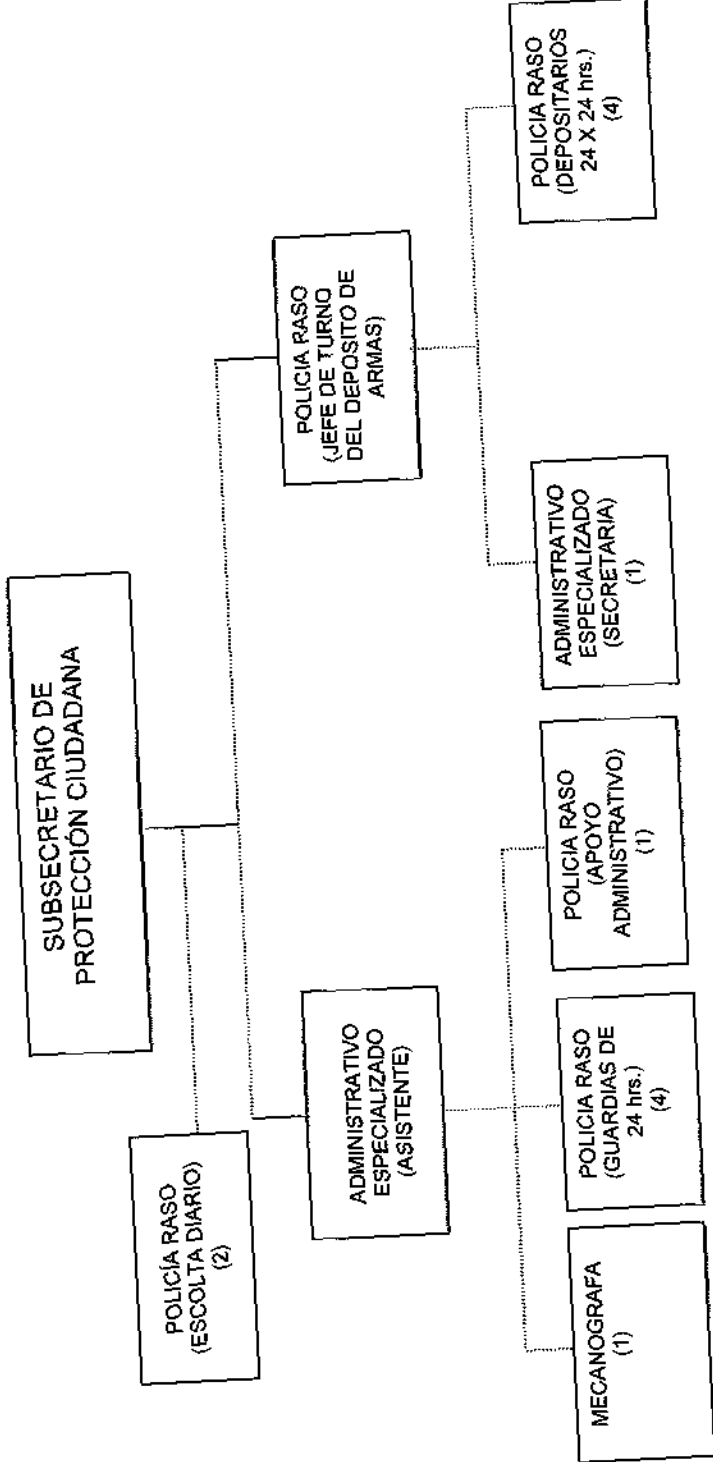
AYUNTAMIENTO DE CUERNAVACA
SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO
CIUDADANO
SUBSECRETARÍA DE PROTECCIÓN CIUDADANA
REFERENCIA: PR-OM-DRH-14 Y IT-OM-DRH-01

Clave: DT-SPAC-SPC-02

Revisión: 2

Página 9 de 92

VI.-ORGANIGRAMA



ELABORO
JUAN ELVIRA CAMARENA
SUBSECRETARIO DE PROTECCIÓN CIUDADANA

REVISO
RAMÓN LÓPEZ URQUIJO
SUBSECRETARIO ADMINISTRATIVO

AUTORIZO
RAMÓN LÓPEZ URQUIJO
ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DE PROTECCIÓN Y AUXILIO CIUDADANO

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
MARZO 2012.



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

Clave: DT-SPAC-SPC-02

Revisión: 2

Página 10 de 82

VII. ESTRUCTURA ORGANICA

Categoría Plaza	P u e s t o	Nombre	Subtotal	Total
CF02011	Subsecretario de Protección Ciudadana	Elvira Camarena Juan	1	
S07005	Policía Raso (Escolta) Comisionado de la Policía Preventiva	Gallardo Mora Flavio	1	
S07005	Policía Raso (Escolta) Comisionado de la Policía Preventiva	Romero Guadarrama Tomas	1	
A01005	Administrativo Especializado (Asistente)	Guerra Ávila Luz María	1	
A03005	Taquimecanógrafa Comisionada de la Dirección General Administrativa	Díaz Díaz Bertha	1	
S07005	Policía Raso (Guardia) Comisionado de la Policía Preventiva	Sánchez Romero Ma. Del Carmen	1	
S07005	Policía Raso (Guardia)	Landa Abarca Luz María	1	
S07005	Policía Raso (Guardia)	Gil Rebolledo Enrique	1	
S07005	Policía Raso (Proc. Admvo. por faltas injustificadas) Comisionado de Asuntos Internos	Solano Pantaleón Israel	1	
S07005	Policía Raso (Apoyo Administrativo)	Jaimes Villegas José Ramiro	1	
				10
A01002	Jefe de Turno Transferido Comisionado de la Policía Preventiva	Pérez Bizarro Javier	1	
A01005	Administrativo Especializado (Secretaria)	Rubí Vergara Linda Elena	1	
S07005	Policía Raso (Depositario)	Ojeda Cortés Lázaro	1	
S07005	Policía Raso (Depositario)	García Alejandro Juan Carlos	1	
S07005	Policía Raso (Depositario)	Romero Chávez Lucia Soledad	1	
S07005	Policía Raso (Depositario) Comisionado de la Policía Preventiva	Ojeda Cortés Bernaldo	1	
				06
	TOTAL			16



VIII. DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE PUESTOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Subsecretario de Protección Ciudadana

JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Escoltas)
Administrativo Especializado (Asistente)
Policía Raso Jefe de Turno (Deposito General de Armas)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Suplir al Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, en las ausencias, así como representarle, en los asuntos que este le encomiende;
- II. Ejercer, en su caso, en forma directa las atribuciones que otorga el reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana, a las unidades administrativas que tenga adscritas;
- III. Acordar con el titular de la Secretaría, los asuntos de su competencia;
- IV. Cumplir con las comisiones y funciones que le confiera el secretario o en su caso el Presidente Municipal;
- V. Proponer al Secretario, la designación, promoción o cambio de sus subalternos;
- VI. Vigilar que se cumplan con la leyes y disposiciones que son de observancia en los asuntos de su competencia;
- VII. Establecer los sistemas de información que se requieran para apoyar las tareas de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano;
- VIII. Coordinar con otras unidades administrativas, las actividades que específicamente les hayan sido encomendadas;
- IX. Opinar en la celebración de convenios con la Federación, el Estado y los Municipios, en materia de Seguridad Pública;
- X. Revisar y autorizar los informes que con motivo de sus atribuciones generen las unidades administrativas adscritas a su cargo;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Subsecretario de Protección Ciudadana

JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Escolta)
Administrativo Especializado (Asistente)
Policía Raso Jefe de Turno (Deposito General de Armas)

FUNCIONES PRINCIPALES

- XI. Elaborar los programas operativos para conservar y preservar el orden, la tranquilidad y la Seguridad Pública del Municipio de Cuernavaca;
- XII. Aplicar arrestos y amonestaciones conforme a la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- XIII. Solicitar a sus subalternos informes sobre las actividades realizadas;
- XIV. Vigilar el funcionamiento, selección y capacitación de los elementos policiales;
- XV. Participar en la prevención de conductas antisociales, antes que su persecución;
- XVI. Instruir a los elementos de las corporaciones, para que cumplan con los deberes, obligaciones y principios de actuación establecidos por la Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos;
- XVII. Vigilar que los elementos operativos cumplan con los horarios, de acuerdo a las necesidades del servicio, para salvaguardar la Seguridad Pública en el Municipio;
- XVIII. Vigilar el cumplimiento de la Ley de Transito y Transportes del Estado de Morelos y su Reglamento; el Bando de Policía y Buen Gobierno; así como el Reglamento de Tránsito del Municipio de Cuernavaca; los acuerdos y circulares que emita el Presidente Municipal y el Secretario;
- XIX. Rendir informes periódicos al Secretario, de las actividades que realice la Subsecretaría;



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Subsecretario de Protección Ciudadana

JEFE INMEDIATO

Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

Policía Raso (Escolta)
Administrativo Especializado (Asistente)
Policía Raso Jefe de Turno (Deposito General de Armas)

FUNCIONES PRINCIPALES

- XX. Elaborar las políticas, lineamientos y procedimientos, respecto a las infracciones por incumplimiento al reglamento de Tránsito para el Municipio de Cuernavaca;
- XXI. Difundir los programas que se establezcan en materia de Seguridad Pública, así como los resultados de los mismos, a través de los diversos medios de comunicación, previo acuerdo con el Secretario;
- XXII. Coadyuvar como conciliador en los conflictos, que atenten contra la Seguridad Pública, la paz, el orden y costumbres del Municipio de Cuernavaca, Morelos;
- XXIII. Verificar que el personal de nuevo ingreso en las áreas administrativas, reúna los requisitos establecidos por la Ley, ordenamientos jurídicos y administrativos aplicables;
- XXIV. Someter a consideración del superior jerárquico las modificaciones al Manual de Organización y Procedimientos de las unidades administrativas a su cargo; y
- XXV. Las demás que le confieren otros ordenamientos legales o le encomiende el Secretario.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Subsecretario de Protección Ciudadana

ESCOLARIDAD

Escuela Superior de Guerra,
Licenciatura y/o Pasante, Carrera
Técnica Policial.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Normatividad sobre Armas de Fuego y Explosivos.
- Tipicidad de los delitos en materia del Fuero Común y Materia Federal.
- Armamento y técnicas policiales.
- Estrategias Operativas Especiales
- Integración de grupos.
- Toma de decisiones y manejo de conflictos.

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Sol
Lluvia
Calle
Bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Liderazgo
Delegación de funciones
Trabajo en equipo
Vocación de servicio
Relaciones públicas
Responsable

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Escoltas)

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Protección y Auxilio Ciudadano

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Patrullar;
- II. Acudir a los Auxilios;
- III. Apoyar a los mandos medios y superiores;
- IV. Supervisar Operativos;
- V. Supervisar y apoyar los auxilios de la Policía Preventiva;
- VI. Supervisar a las unidades que estén patrullando en sus áreas;
- VII. Dar protección con seguridad en la integridad física del Subsecretario de Protección Ciudadana;
- VIII. Trasladar al Subsecretario de Protección Ciudadana a los diferentes lugares que se indiquen, como son reuniones, operativos, servicios, auxilios, etc.
- IX. Estar pendientes del abastecimiento de la unidad, así como el mantenimiento de la misma ante la Subdirección de Recursos Materiales de la Corporación;
y
- X. Las demás que asigne y delegue el Jefe Inmediato Superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Escoltas)

ESCOLARIDAD

Carrera Técnico Policial, y/o Educación Media Básica.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Conocimientos del Reglamento de Tránsito vigente.
- Conocimiento de la Ley del Sistema de Seguridad Pública
- Reconocimiento de demarcación territorial
- Atención y trato al público
- Trayectoria Policial

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Calle
Bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad y asistencia
Dinamismo
Iniciativa
Cordialidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado
(Asistente)

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Protección
Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Mecanógrafa (1)
Policía Raso Guardias (4)
Policía Raso (apoyo administrativo) (1)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Revisar la información y depurar los documentos recibidos en la Subsecretaria de Protección Ciudadana en oficios internos y externos para el conocimiento del subsecretario, para su debida atención;
- II. Acordar e informar las peticiones recibidas en la oficina en el transcurso del día;
- III. Revisar las peticiones, priorizar, acordar y delegar responsabilidades, decidiendo que Dirección le corresponde atender y dar respuesta;
- IV. Realizar análisis para decidir si es procedente la solicitud, determinar y elaborar dictamen;
- V. Acordar con el Director del área correspondiente la ejecución de la petición;
- VI. Realizar lo concerniente a la Revalidación de la Licencia Oficial Colectiva ante la Secretaría de Seguridad Pública del Estado, para la entrega de Credenciales de Portación de Armas de Fuego;
- VII. Recabar del personal operativo de nuevo ingreso la Cartilla del Servicio Militar Liberada, para el trámite correspondiente a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado;
- VIII. Preparar los expedientes del personal de nuevo ingreso para su inscripción a la Licencia Oficial Colectiva No. 145.
- IX. Elaborar Manuales de Organización, así como las diferentes Ordenes Generales de Operaciones por evento a cubrir en el Municipio de Cuernavaca;
- X. Las que el superior jerárquico determine.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado (Asistente)

ESCOLARIDAD

Licenciatura o Pasante y/o Carrera Comercial, Media Básica.

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Administración y Organización Municipal.
- Integración de grupos.
- Toma de decisiones y manejo de conflictos.
- Elaboración del Manual de Organización
- Conocimiento de la Ley del Sistema de Seguridad Publica
- Conocimiento de la Ley Federal de Fuego de Armas y Explosivos

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Calle
Bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Don de mando
Liderazgo
Trabajo en equipo
Vocación de servicio
Relaciones públicas
Responsable

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Mecanógrafa

JEFE INMEDIATO

Administrativo Especializado
(Asistente)

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Archivar la documentación concerniente a la Licencia Oficial Colectiva No. 145;
- II. Apoyar a la asistente en todo lo que se refiere a la Revalidación de la Licencia Oficial Colectiva No. 145, Cartillas, Credenciales de Portación de Armas de Fuego, etc. ;
- III. Las demás que le asigne y delegue el Jefe Inmediato Superior.



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

Clave: DT-SPAC-SPC-02

Revisión: 2

Página 20 de 82

PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Mecanógrafa

ESCOLARIDAD

Carrera técnica o afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Computación
- Archivonomía
- Atención y trato al público
- Redacción y Ortografía

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Oficina
Bajo presión

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Puntualidad y asistencia
Dinamismo
Iniciativa
Cordialidad

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Guardias 24 hrs.)

JEFE INMEDIATO

Administrativo Especializado
(Asistente)

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir solicitud de servicio y/o apoyo, sellar de recibido y firmar el oficio de acuse del solicitante;
- II. Elaborar la contestación a los oficios y turnos recibidos;
- III. Registrar y turnar a la Dirección indicada, solicitando un informe si es procedente la petición;
- IV. Elaborar oficio de improcedencia de petición e informar al solicitante.
- V. Elaborar y tramitar las solicitudes de abastecimiento de material de limpieza, papelería y equipo de oficina que requiera la Subsecretaría de Protección Ciudadana;
- VI. Realizar guardias de veinticuatro horas en la oficina;
- VII. Recibir todo tipo de documentación;
- VIII. Realizar las actividades de registro;
- IX. Entrega de correspondencia;
- X. Atender al público; y
- XI. Las demás que asigne y delegue el Jefe Inmediato Superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Guardias de 24 hrs.)

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica Policial o afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Ortografía y redacción.
- Atención y trato a la ciudadanía
- Trayectoria policial

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar bajo presión
Oficina 24 horas

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Disciplina
Vocación de Servicio
Puntualidad y asistencia
Iniciativa

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Apoyo Administrativo)

JEFE INMEDIATO

Administrativo Especializado
(Asistente)

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Apoyar en recibir solicitudes de servicio y/o apoyo, sellar de recibido y firmar el oficio de acuse del solicitante;
- II. Apoyar en la Elaboración de contestación de los oficios y turnos recibidos;
- III. Apoyar en registrar y turnar a la Dirección indicada, solicitando un informe si es procedente la petición;
- IV. Apoyar en la elaboración y tramitar las solicitudes de abastecimiento de material de limpieza, papelería y equipo de oficina que requiera la Subsecretaría de Protección Ciudadana;
- V. Apoyar en las guardias de veinticuatro horas en la oficina, cuando alguno de los elementos destinados para ello se encuentren de incapacidad o vacaciones;
- VI. Apoyar en recibir todo tipo de documentación;
- VII. Apoyar en la entrega de correspondencia;
- VIII. Atender al público; y
- IX. Las demás que asigne y delegue el Jefe Inmediato Superior.



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

Clave: DT-SPAC-SPC-02

Revisión: 2

Página 24 de 82

PUESTO

Policía Raso (Apoyo Administrativo)

ESCOLARIDAD

Carrera Técnica Policial o afín

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Ortografía y redacción.
- Atención y trato a la ciudadanía
- Trayectoria policial

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabajar bajo presión
Oficina 24 horas

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Disciplina
Vocación de Servicio
Puntualidad y asistencia
Iniciativa

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Jefe de Turno del
Deposito General de Armas)

JEFE INMEDIATO

Subsecretario de Protección
Ciudadana

PERSONAL A SU CARGO

Administrativo Especializado (Secretaria) (1)
Policía Raso (Depositarios) (4)

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Revisar y controlar el estado de fuerza del armamento adscrito a la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano;
- II. Actualizar los resguardos de Radios Portátiles;
- III. Elaborar y controlar el estado de fuerza de los cartuchos;
- IV. Actualizar y controlar los resguardos del armamento y de los radios;
- V. Elaborar reportes mensuales del equipo de radiocomunicación, armamento, cartuchos, etc.;
- VI. Supervisar el armamento en las diversas áreas operativas;
- VII. Revisar y dar mantenimiento al armamento cada dos meses o según el estado en que se encuentre;
- VIII. Tramitar ante la Subsecretaria el alta o baja de equipo;
- IX. Actualizar los resguardos de equipo anti-motín; y
- X. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Jefe de Turno del Deposito General de Armas)

ESCOLARIDAD

Preparatoria o Carrera Técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Armas de fuego y explosivos
- Equipos de Seguridad
- Control de almacén
- Computación

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado
Contacto con armas de fuego y explosivos

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Disciplina
Puntualidad y asistencia
Iniciativa
Capacidad de análisis

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Alto

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Administrativo Especializado
(Secretaria)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Turno del Deposito General
de Armas

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Recibir la documentación turnada por las diferentes áreas;
- II. Realizar contestaciones de los Memorándums u oficios;
- III. Archivar la documentación;
- IV. Contestar el teléfono;
- V. Transcribir los reportes mensuales del equipo de radiocomunicación, armamento, cartuchos, etc.;
- VI. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Administrativo Especializado
(Secretaria)

ESCOLARIDAD

Carrera Comercial, técnica o media
básica

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Secretariales
- Ortografía y redacción
- Archivonomía

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado
Contacto con armas de fuego y
explosivos

ACTITUD / PERSONALIDAD

Responsabilidad
Trabajo en equipo
Disciplina
Puntualidad y asistencia
Iniciativa
Capacidad de análisis

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

PUESTO

Policía Raso (Depositarios de 24 x 24 hrs.) (4)

JEFE INMEDIATO

Jefe de Turno del Deposito General de Armas

PERSONAL A SU CARGO

"Ninguno"

FUNCIONES PRINCIPALES

- I. Proporcionar el armamento y cartuchería al personal operativo de la Secretaría;
- II. Entregar uniformes cuando sea necesario al personal operativo de la Secretaría;
- III. Dar mantenimiento al depósito de armamento;
- IV. Llevar el control del armamento y de todo el equipo existente en el depósito;
- V. Controlar y observar que estén bien elaborados los diferentes resguardos que se dan al solicitar el equipo ;
- VI. Realizar el mantenimiento correctivo y preventivo del armamento;
- VII. Supervisar las condiciones del armamento de las diferentes áreas operativas de la Secretaría;
- VIII. Revisar y dar mantenimiento al armamento cada dos meses o según el estado en que se encuentre; y
- IX. Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato o mediato superior.



PERFIL DEL PUESTO

PUESTO

Policía Raso (Depositarios)

ESCOLARIDAD

Secundaria terminada o preparatoria trunca

CONOCIMIENTOS ESPECIALES

- Armamento
- Equipo de protección
- Control de Almacén
- Conocimientos básicos policiales

EXPERIENCIA LABORAL

3 Años

CONDICIONES DE TRABAJO

Lugar cerrado
Contacto con armas de fuego y explosivos

ACTITUD / PERSONALIDAD

Honestidad
Responsabilidad
Trabajo en equipo
Disciplina
Iniciativa

NIVEL DE RESPONSABILIDAD

Medio

ESFUERZO

Físico - Mental.



IX. POLITICAS

SUBSECRETARIA DE PROTECCIÓN CIUDADANA

1. Cumplir con diligencia el servicio que se tenga encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia de dicho servicio o implique el ejercicio indebido de un empleo, cargo o comisión.
2. Todo documento necesario para realizar el trámite de solicitud o de queja de la Ciudadanía en general deberá de contener el nombre de quien lo solicita, tipo de apoyo que necesita (seguridad o tránsito), lugar, fecha, hora y duración del evento.
3. Las solicitudes deberán de ser entregadas como mínimo con tres días de anticipación a la fecha requerida (salvo casos extraordinarios).
4. Debe tener conocimiento el Subsecretario de Protección Ciudadana de toda la información y asuntos que se realizan en el Área, en la Supervisión y las que realizan las Direcciones Operativas bajo su mando.
5. La documentación generada deberá encontrarse debidamente archivada y en orden, para cualquier solicitud o aclaración.
6. Todo el personal bajo el mando del Titular de la Subsecretaría de Protección Ciudadana, deberá portar el gafete de identificación durante su horario de trabajo.
7. La hora de entrada es a las 08:00 hrs.
8. El personal debe estar presente durante su horario de labores con el uniforme establecido, cuidando su imagen (limpieza).
9. El personal debe mantener limpia su área de trabajo, así como evitar colocar objetos que obstruyan su operatividad.
10. Las demás que le atribuyan expresamente las leyes y reglamentos.



IX. POLÍTICAS

DEPÓSITO DE ARMAMENTO Y EQUIPO

1. No será armado ningún elemento operativo hasta no tener la seguridad de que conoce el funcionamiento y las reglas de seguridad de su arma.
2. Únicamente portara arma el personal operativo autorizado y debidamente uniformado.
3. Para solicitar armamento, deberá traer su resguardo debidamente requisitado y autorizado.
4. Todo elemento operativo al término de su servicio deberá desarmarse.
5. El usuario es responsable del equipo que porte o solicite.
6. Queda estrictamente prohibido fumar dentro del área de trabajo
7. Puntualidad y asistencia a sus labores, salvo causas de fuerza mayor.



X. PROCEDIMIENTOS

ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE REALIZACION DE TURNOS PARA SERVICIO

1.- Propósito:

Controlar y supervisar el cumplimiento de las actividades y programas operativos realizados por cada una de las Direcciones Operativas que integran esta Secretaría, así como vigilar que los elementos policiales cumplan con los deberes, obligaciones y principios de actuación.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a las Direcciones Generales Operativas de Policía Preventiva, Dirección General de la Policía Vial, Dirección General de Auxilio y Rescate Ciudadano, H. Cuerpo de Bomberos y Protección Civil.

3.-Referencia:

Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, la aplicación, ejecución y evaluación de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Generales Operativos: coordinar y supervisar el desempeño del personal a su mando.

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

5.- Definiciones:

"Ninguna"

6.- Método de Trabajo:

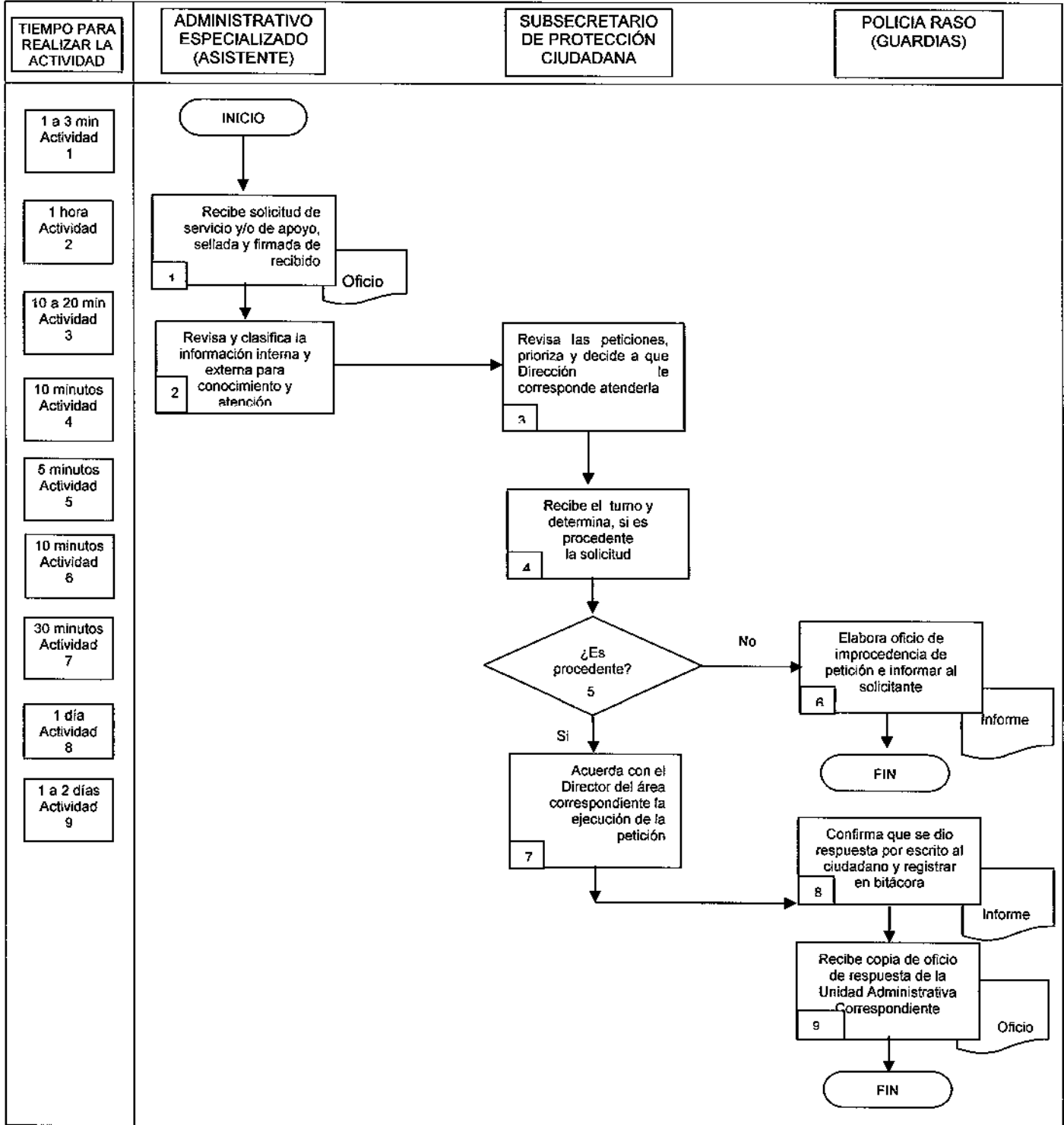
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
REALIZACION DE TURNOS PARA SERVICIO





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

Clave: PR-SPAC-SPC-01

Revisión: 2

Página 35 de 82

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
REALIZACION DE TURNOS PARA SERVICIO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Recibe solicitud de servicio y/o apoyo, sellada y firmada de recibido	Oficio
2	A	Revisa la información y depura los documentos recibidos en Subsecretaria de Protección Ciudadana, en oficinas internas y externas para el conocimiento del subsecretario, para su debida atención.	
3	Subsecretario de Protección ciudadana (SPC)	Revisa las peticiones, prioriza, acuerda y delega responsabilidades, decidiendo a que Dirección le corresponde atender y dar respuesta.	
4	SPC	Recibe el turno y realiza estudio para decidir si es procedente la solicitud, determinar y elaborar dictamen.	
5		¿Procede la solicitud? No. Ir a la actividad No. 6 Si. Ir a la actividad No. 7	
6	Policia Raso Guardias (G)	Elabora el oficio de improcedencia de petición e informa al solicitante. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Informe
7	SPC	Acuerda con el Director del área correspondiente la ejecución de la petición	Informe



**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE
REALIZACION DE TURNOS PARA SERVICIO**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
8	G	Confirma que se dio respuesta por escrito al ciudadano y registrar en bitácora	Informe
9	A y G	Recibe copia de oficio de respuesta de la Unidad Administrativa Correspondiente, para verificar que se cumplió la petición, Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Oficio



REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD

1.- Propósito:

La participación en materia de prevención, así como la pronta respuesta a las emergencias, dando cumplimiento al Plan Municipal de Seguridad Pública, así como el seguimiento y cumplimiento a las estrategias y objetivos establecidos, teniendo como resultado la calidad en el servicio a la ciudadanía.

2.- Alcance:

Son cuestiones que por la naturaleza de las mismas las unidades administrativas involucradas son la Dirección General de la Policía Preventiva, Dirección General de la Policía Vial, Dirección General del H. Cuerpo de Bomberos y Protección Civil, unidades administrativas que integran la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.

3.-Referencia:

Ley del Sistema Integral de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, la aplicación, ejecución y evaluación de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos: coordinar y supervisar el desempeño del personal a su mando.

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

5.- Definiciones:

"Ninguna"

6.- Método de Trabajo:

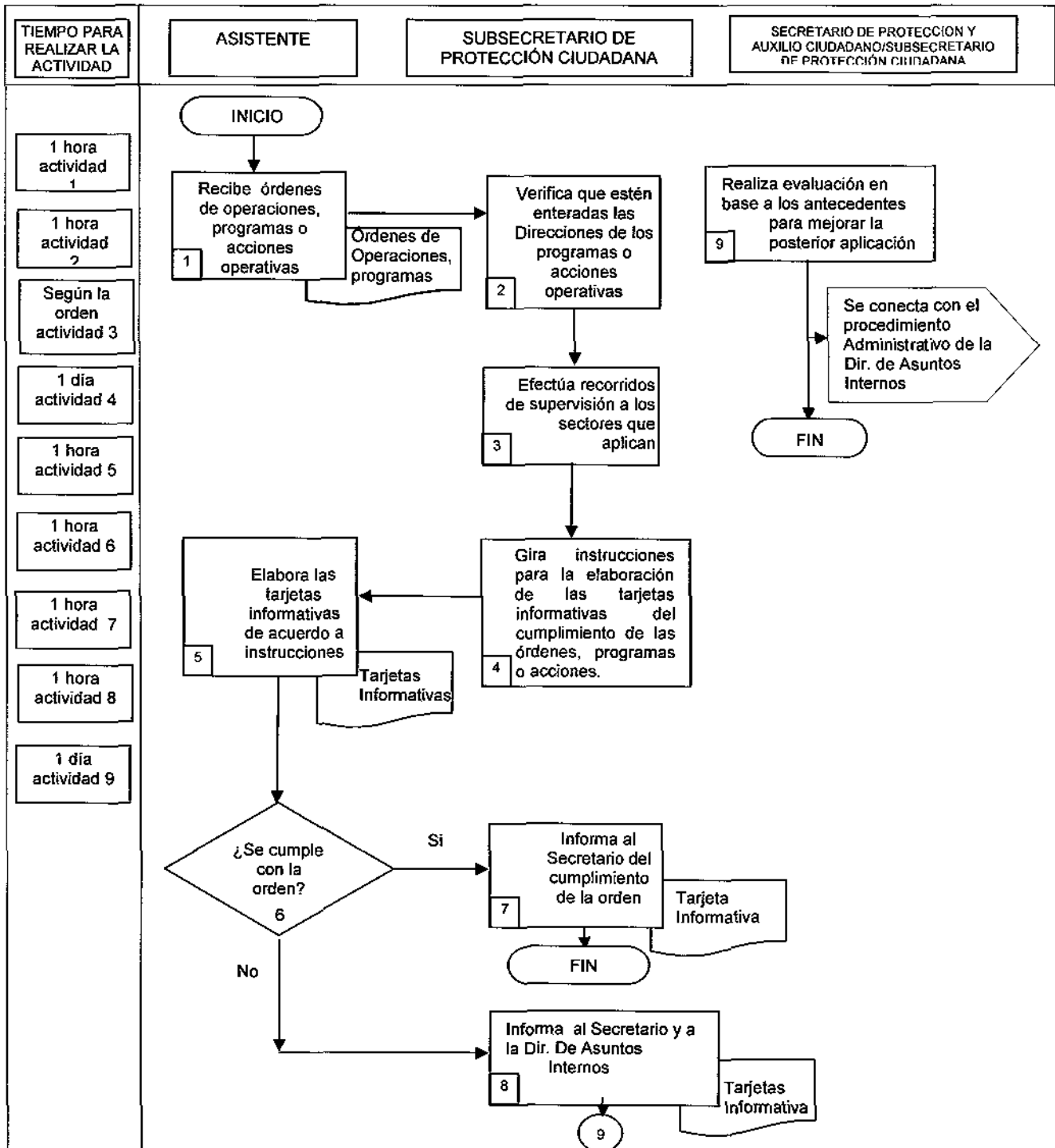
6.1 Diagrama de Flujo

6.2 Descripción de Actividades

6.3 Registro de Calidad y Anexos



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN EN LA OPERATIVIDAD

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Recibe las ordenes de operaciones, los programas o acciones operativas por parte de la Oficina del Secretario y las turna al Subsecretario Operativo	Ordenes de operaciones, programas
2	Subsecretario de Protección Ciudadana (SPC)	Verifica que todas las áreas participantes en el operativo, en los programas o acciones operativas ya tengan conocimiento	
3	SPC Escoltas (E)	Realizan la supervisión por medio de patrullajes y recorridos en los sectores o áreas que están contempladas en la orden de operaciones, con la finalidad de observar el adecuado desempeño y aplicación de la orden.	
4	SPC	Gira las instrucciones correspondientes para la elaboración de las tarjetas informativa con los resultados y observaciones de la aplicación de las órdenes de operaciones, programas o acciones operativas.	
5	A	Elabora respectivamente las tarjetas informativas de acuerdo a lo instruido por el Subsecretario de Protección Ciudadana y les da el trámite correspondiente.	Tarjeta Informativa
6	A	¿Se cumple con la orden? Si, ir a la actividad No. 7 No, ir a la actividad No. 8	
7	SPC	Informa al secretario del cumplimiento de la orden a través de Tarjeta Informativa Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Tarjeta Informativa
8	SPC	Informa al Secretario y a la Dirección de Asuntos Internos sobre la mala aplicación de los programas u orden de operaciones, así como el mal desempeño de algún elemento operativo.	Tarjeta Informativa
9	Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano (SPYAC) SPC	Realizan la evaluación en base a los resultados de la aplicación del operativo, elaborando propuestas de mejora para la correcta aplicación de los programas sucesivos. Conectándose con el Procedimiento Administrativo de la Dirección de Asuntos Internos, para sancionar al elemento. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



**PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES
Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**

1.- Propósito:

Promover la participación ciudadana en materia de prevención de Seguridad Pública, vialidad y respuesta a emergencias, así como llevar a cabo la formulación, control y evaluación del Plan Municipal de Seguridad Pública con la finalidad de dar seguimiento y cumplimiento a las estrategias y objetivos establecidos creando así un compromiso de calidad en el servicio para la ciudadanía.

2.- Alcance:

Aplica principalmente a las Direcciones Generales de la Policía de Vial, de la Policía Preventiva, H. Cuerpo de Bomberos, Protección Civil, estas dos últimas a través de la Dirección General de Auxilio y Rescate Ciudadano, así como a las áreas o unidades administrativas que conforman la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.

3.-Referencia:

La Ley del Sistema Integral de Seguridad Pública del Estado de Morelos,
Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana la supervisión de la aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos, su cumplimiento y realizar las acciones correspondientes.

5.- Definiciones:

"Ninguna "

6.- Método de Trabajo:

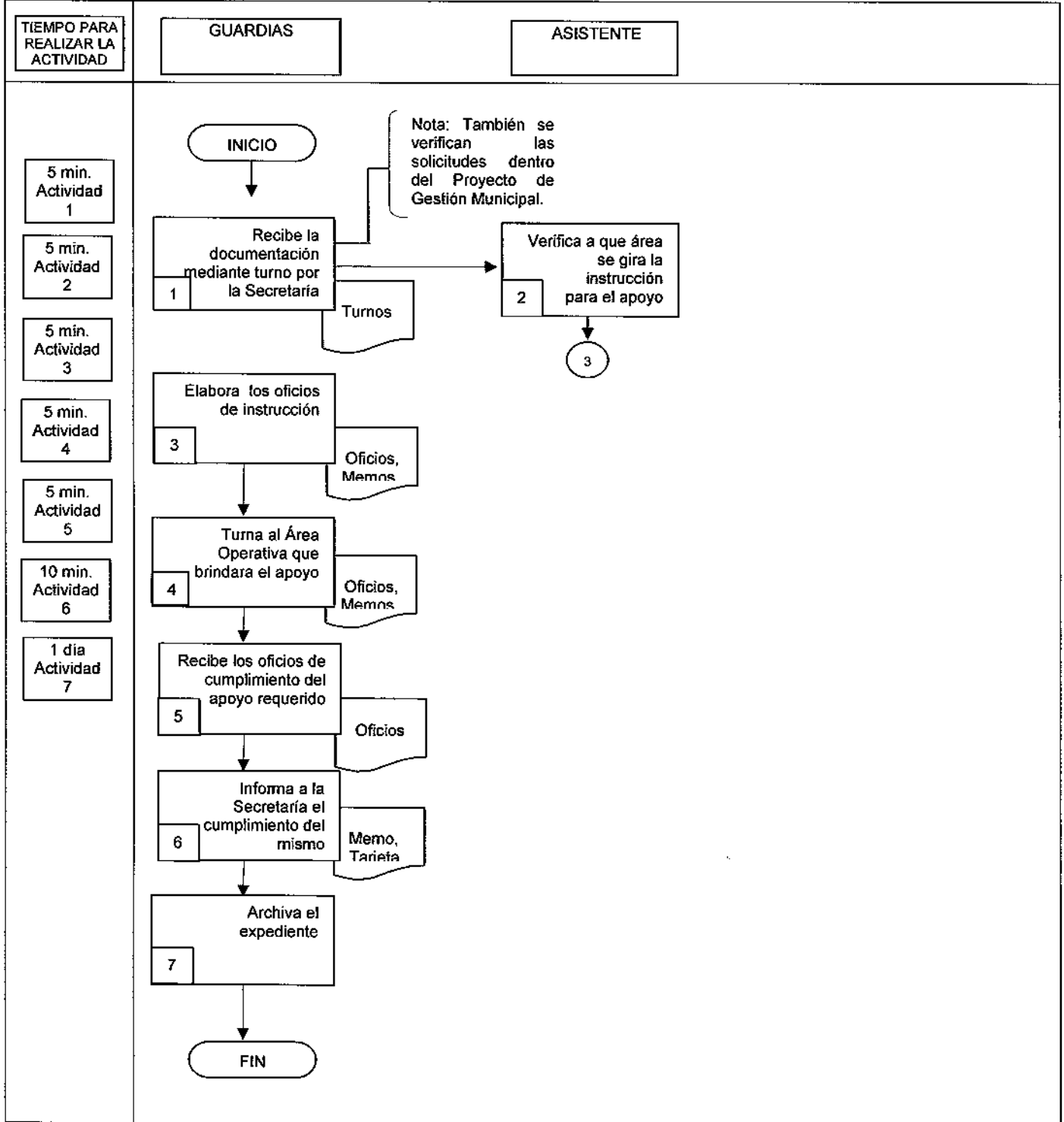
6.1 Diagrama de Flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad y Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA





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

Clave: PR-SPAC-SPC-03

Revisión: 2

Página 44 de 82

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente y Guardias (A y G)	Recibe la Correspondencia diariamente de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano, mediante turno o directo del ciudadano, la sella y la pasa de manera inmediata al Subsecretario de Protección Ciudadana para su revisión e instrucción. Nota: También se verifican las solicitudes dentro del Proyecto de Gestión Municipal.	Correspondencia (Memorándums, Oficios, Turnados, Tarjetas Informativas, etc.)
2	Asistente (A)	Revisa los turnos e indica a que área se gira la instrucción para brindar el apoyo solicitado por la ciudadanía.	
3	A y G	Elabora los oficios o memorándums correspondientes al Área Operativa ya designada para brindar el apoyo y lo pasa a firma del Subsecretario de Protección Ciudadana.	Oficios o Memorándums
4	A y G	Entrega los oficios o memorándums ya firmados al Área Operativa designada, en donde se menciona la instrucción para el apoyo.	Oficios o Memorándums
5	A y G	Recibe los documentos por parte del Área Operativo cuando el apoyo ya fue brindado, mediante el cual se informa las relevancias del servicio.	Documentos (Oficios, Memorándums y/o Tarjetas Informativas)
6	A y G	Informa mediante documento a la Oficina del Secretario que se acato su disposición de acuerdo al turnado de referencia.	Documentos (Oficios, Memorándums y/o Tarjetas Informativas)
7	A y G	Archiva ya el expediente completo para cualquier consulta y/o aclaración. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Correspondencia	Subsecretaria de Protección Ciudadana	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

1. - Propósito:

La finalidad de éste procedimiento es dar a conocer los lineamientos y estrategias para realizar el control en situaciones de emergencia, por incidentes de carácter social o políticos.

2. - Alcance:

Éste procedimiento se aplica a la Subsecretaría de Protección Ciudadana, a la Dirección General de la Policía Preventiva y a la Dirección General de la Policía Vial, así como a todo el personal operativo.

3. -Referencia:

Para la elaboración de éste procedimiento se tomó como referencia la: Ley de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Bando de Policía y Buen Gobierno del Ayuntamiento de Cuernavaca.

4. - Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana y sus directores la elaboración, actualización, implantación y control del procedimiento.

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

5. - Definiciones:

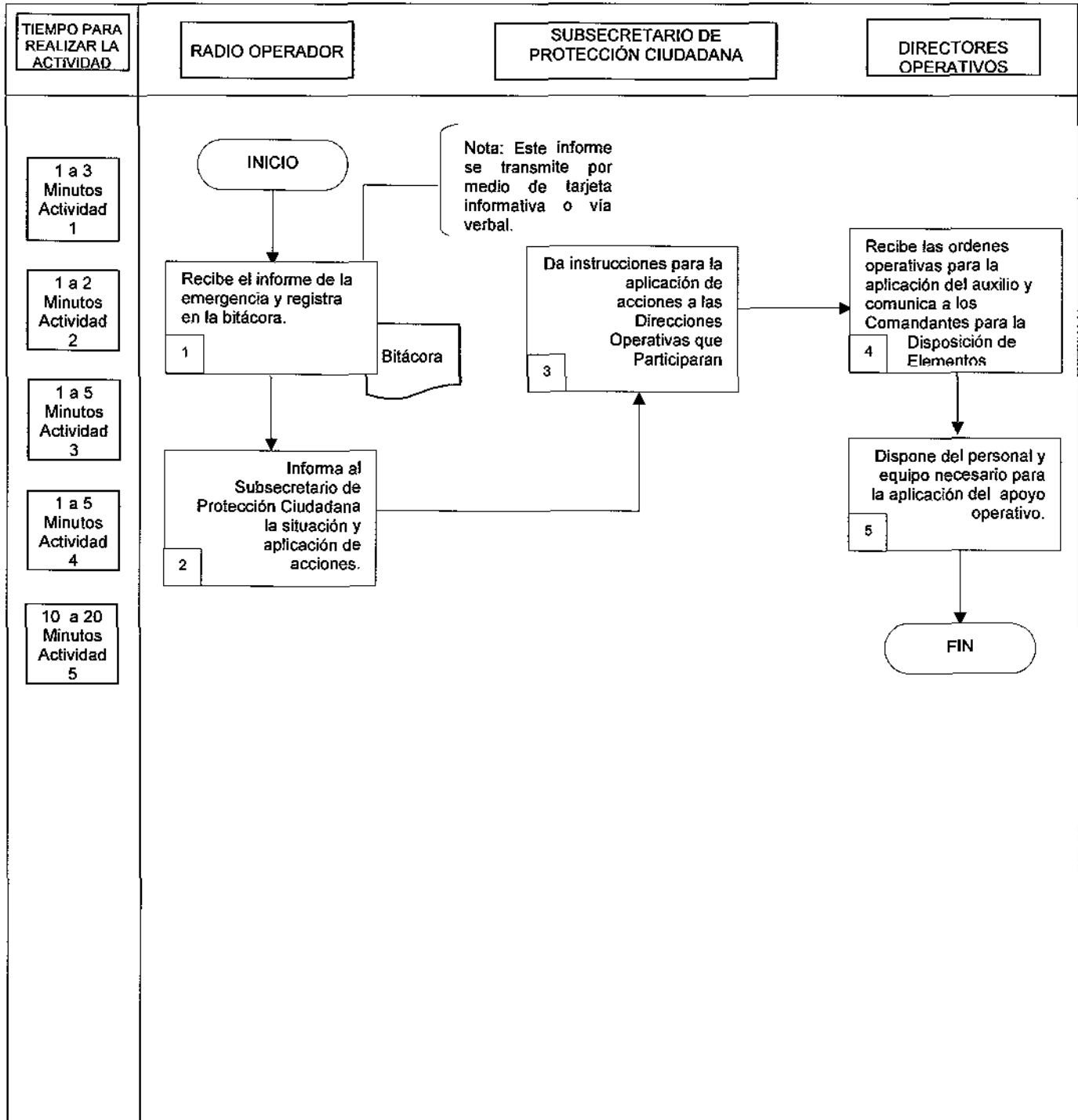
Situación de Emergencia: Es aquella que por su naturaleza crea una alteración del orden social, político o económico, y puede ser provocada por personas o grupos de personas o por la naturaleza.

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 DEL CONTROL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL EN SITUACIONES DE EMERGENCIA.

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Radio Operador (RO)	Recibe el informe de la emergencia y se registra en la bitácora. Nota: este informe se transmite por medio de tarjeta informativa o vía verbal.	Bitácora
2	RO	Informa al Subsecretario de Protección Ciudadana para informar la situación y aplicación de acciones.	
3	Subsecretario de Protección Ciudadana (SPC)	En base al informe recibido comunica al Secretario, y da instrucciones para la Aplicación de acciones a las Direcciones Operativas que participaran	
4	Directores Operativos (DO)	Recibe las ordenes operativas para la aplicación del auxilio y comunica a los Comandantes para la Disposición de Elementos	
5	DO	Dispone del personal y equipo necesario para la aplicación del apoyo operativo. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Bitácora	Radio operador	3 Años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL

1.- Propósito:

La finalidad de este procedimiento es dar atención, tramite y seguimiento a las peticiones ciudadanas y/o internas de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano, mediante oficios, memorandos o circulares, que emita el programa de Gestión municipal, en breve termino y de manera eficiente para un control de información interna y/o urgente a cualquier unidad administrativa que integra el Ayuntamiento Municipal.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todas las Unidades Administrativas que integra la administración Municipal que cuenten con el sistema de intranet.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Publica para el estado de Morelos, Ley Orgánica Municipal, Bando de Policía y Gobierno de Cuernavaca Morelos, Reglamento Interior de la Secretaria de Seguridad Pública y Tránsito Metropolitana.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, la ejecución de este Procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos o a quien corresponda, el cumplimiento del mismo.

Es responsabilidad del personal la revisión, elaboración, seguimiento, actualización y control del programa de gestión municipal.

5.- Definiciones:

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

Altas: Es el documento electrónico para realizar Oficios, Memorándums o Circulares para enviar a las dependencias municipales o en su caso las Direcciones pertenecientes a esta Institución.



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

Clave: PR-SPAC-SPC-05

Revisión: 2

Página 51 de 82

Consultas: Es la función del sistema donde podemos encontrar los asuntos pendientes, concluidos con copia o enviados, procedentes de las dependencias municipales o áreas de esta Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano.

Seguimientos: Son los turnos que se han dado respuesta por parte de esta Subsecretaría de Protección Ciudadana, o de las unidades administrativas correspondientes.

6.- Método de Trabajo:

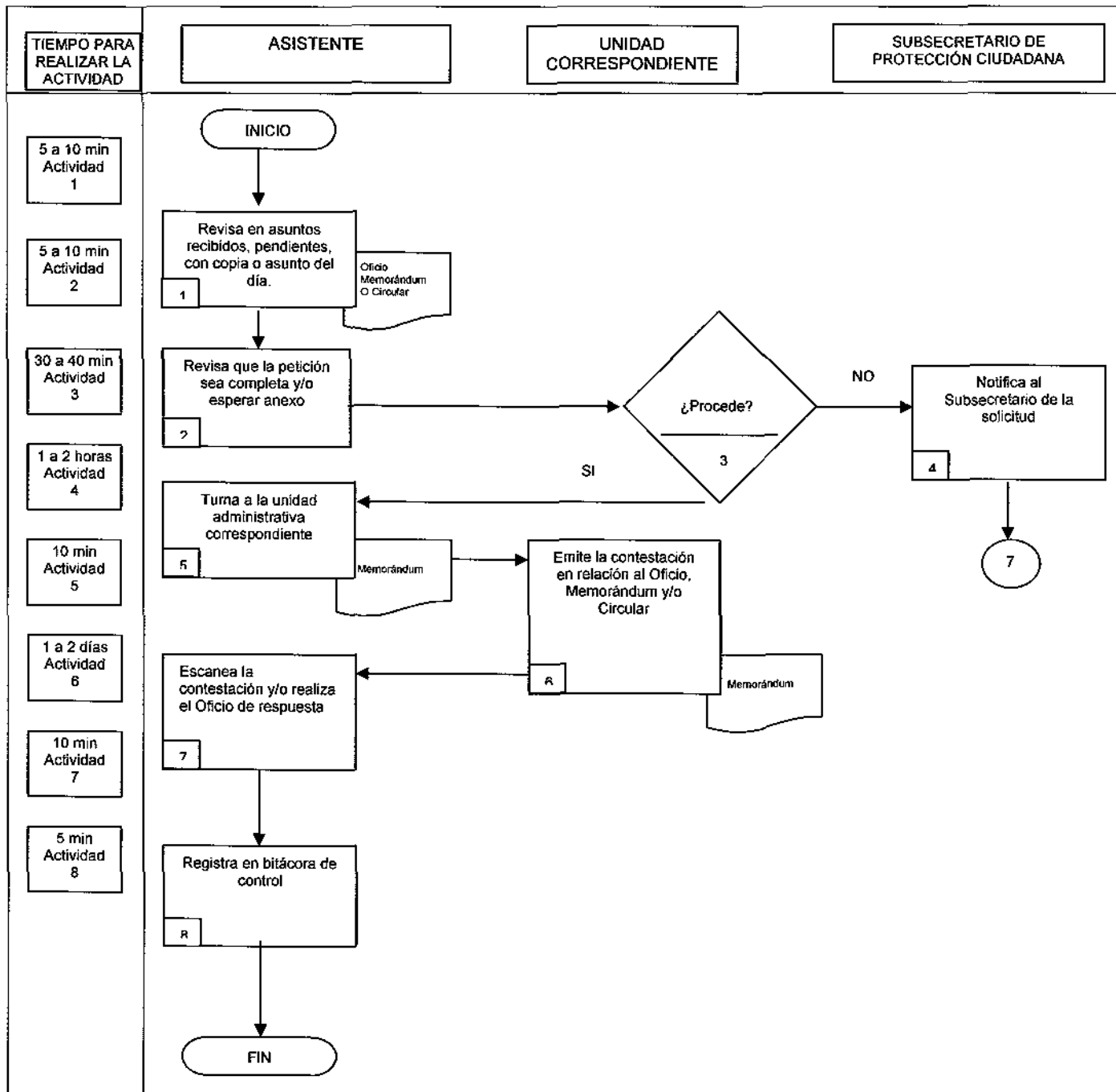
6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad Anexos.



DIAGRAMA DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTIÓN MUNICIPAL





DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES POR SISTEMA DE GESTION MUNICIPAL

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Asistente (A)	Revisa el sistema de Gestión Municipal en el apartado de asuntos recibidos, pendientes, con copia o en si defecto, asuntos del día, los oficios emitidos para conocimiento del subsecretario operativo.	Oficio
2	A	Revisa que la petición sea completa y/o espera anexo, ya que estos pueden tardar,	
3		¿Procede? No ir a la actividad No. 4 Si ir a la actividad No. 5	
4	A	Notifica al Subsecretario de la solicitud, que no procede. Ir a la actividad 7	
5	A	Turnar a la unidad administrativa correspondiente para la atención oportuna.	Memorándum
6	Unidad Administrativa (UA)	Emitir la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante oficio, memorando.	Memorándum
7	A	Adjuntar la contestación en relación a la petición municipal o ciudadana mediante el oficio, memorando o circular.	
8	A	Registrar en bitácora de control las contestaciones emitidas y recibidas. Con esta actividad termina el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

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

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO
PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO Y EXPLOSIVOS DE LA LICENCIA
OFICIAL COLECTIVA NO. 145

1.- Propósito:

Que todo el personal operativo cuente con la Credencial vigente que Autoriza la Portación de Armas de Fuego, conforme al arma asignada.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todos los Mandos Superiores, Medios y personal operativo adscrito a las Direcciones Generales de la Policía Preventiva y Policía Vial.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia la: Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, la ejecución de este Procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos, el cumplimiento del mismo.

Es responsabilidad del personal operativo apearse a lo estipulado en éste procedimiento.

5.- Definiciones:

“Ninguna”

6.- Método de Trabajo:

6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad Anexos.



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PORTACIÓN DE
ARMAS DE FUEGO Y EXPLOSIVOS DE LA LICENCIA OFICIAL
COLECTIVA NO. 145

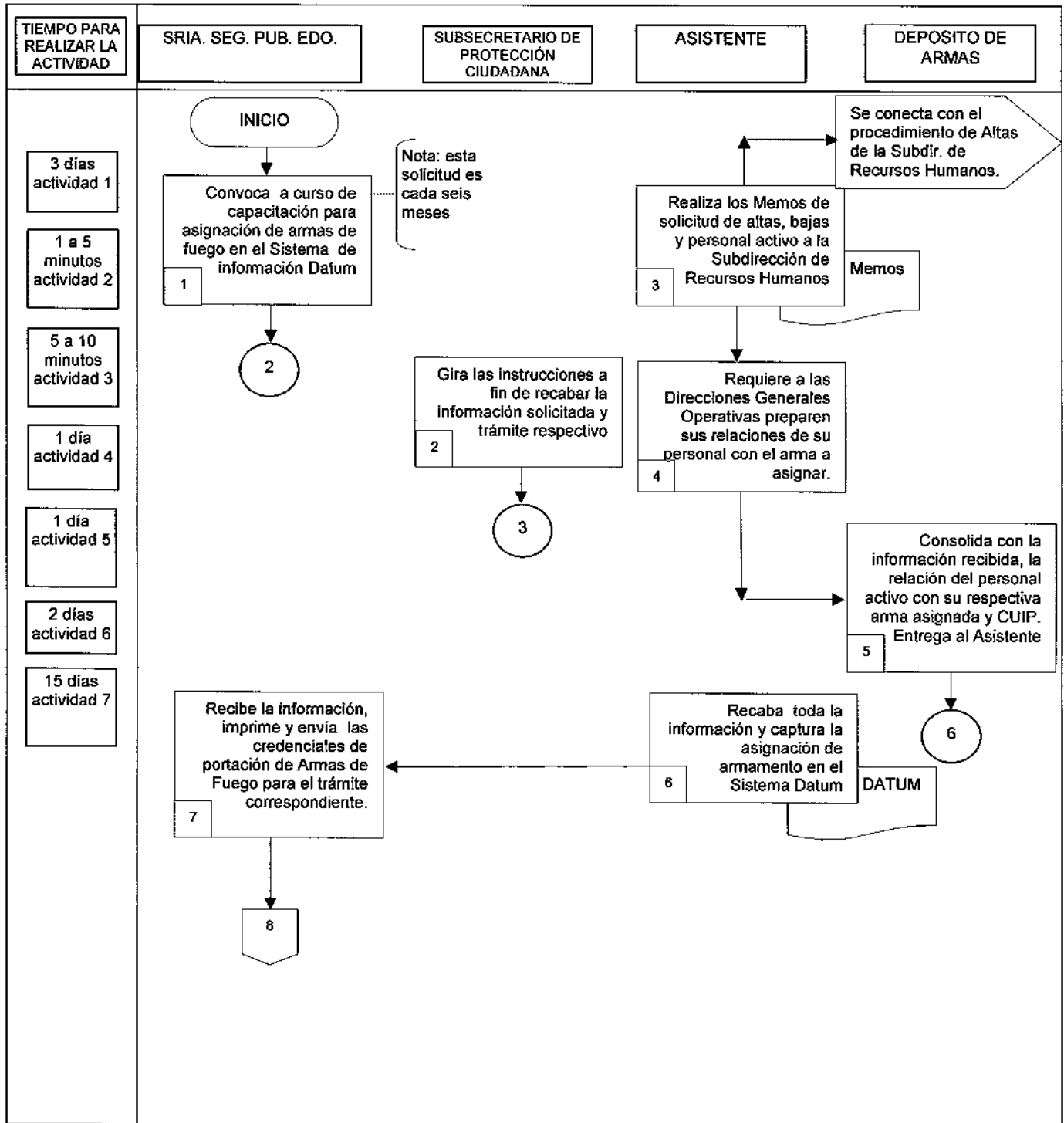




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO Y EXPLOSIVOS DE LA LICENCIA OFICIAL COLECTIVA NO. 145

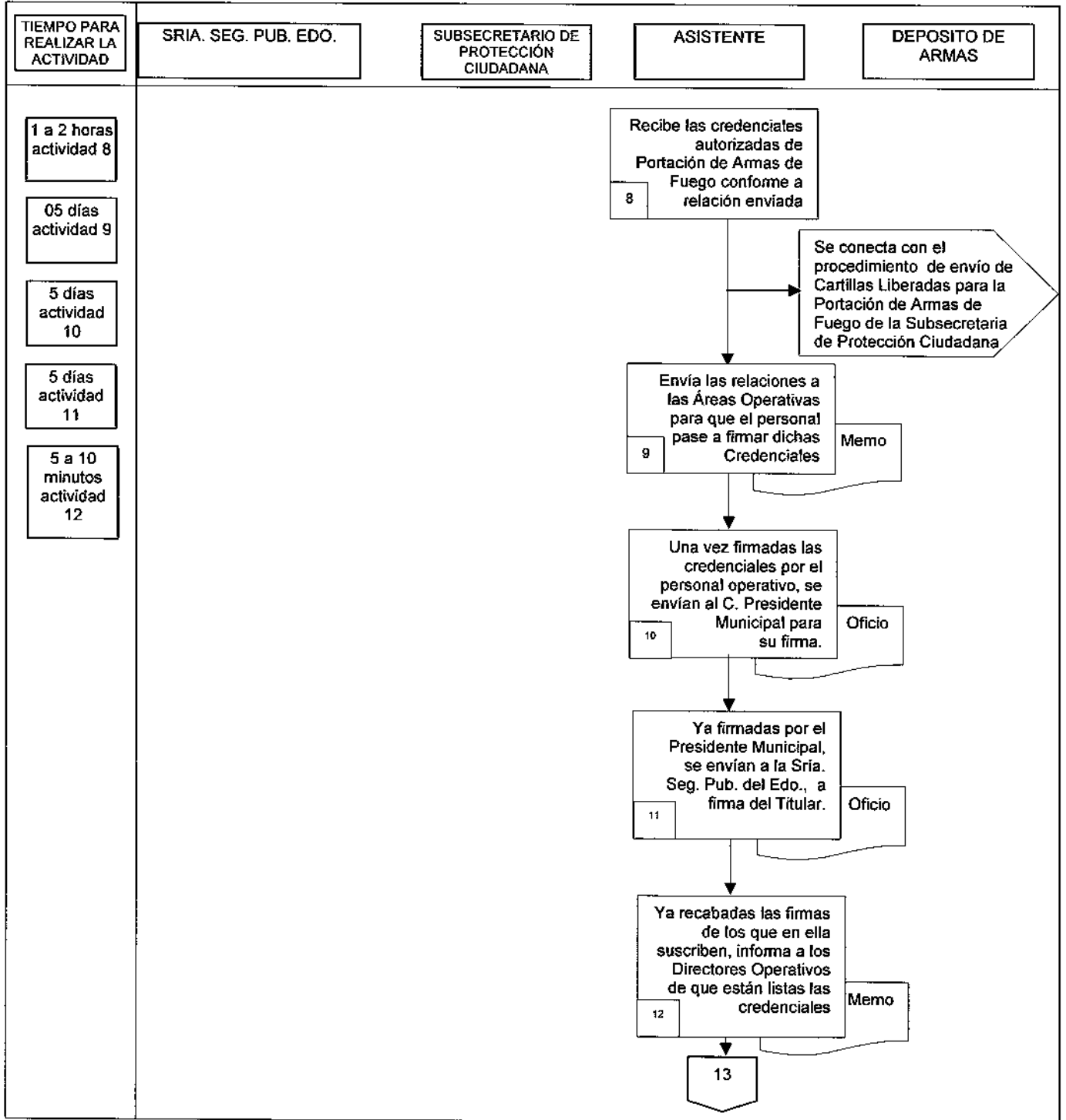
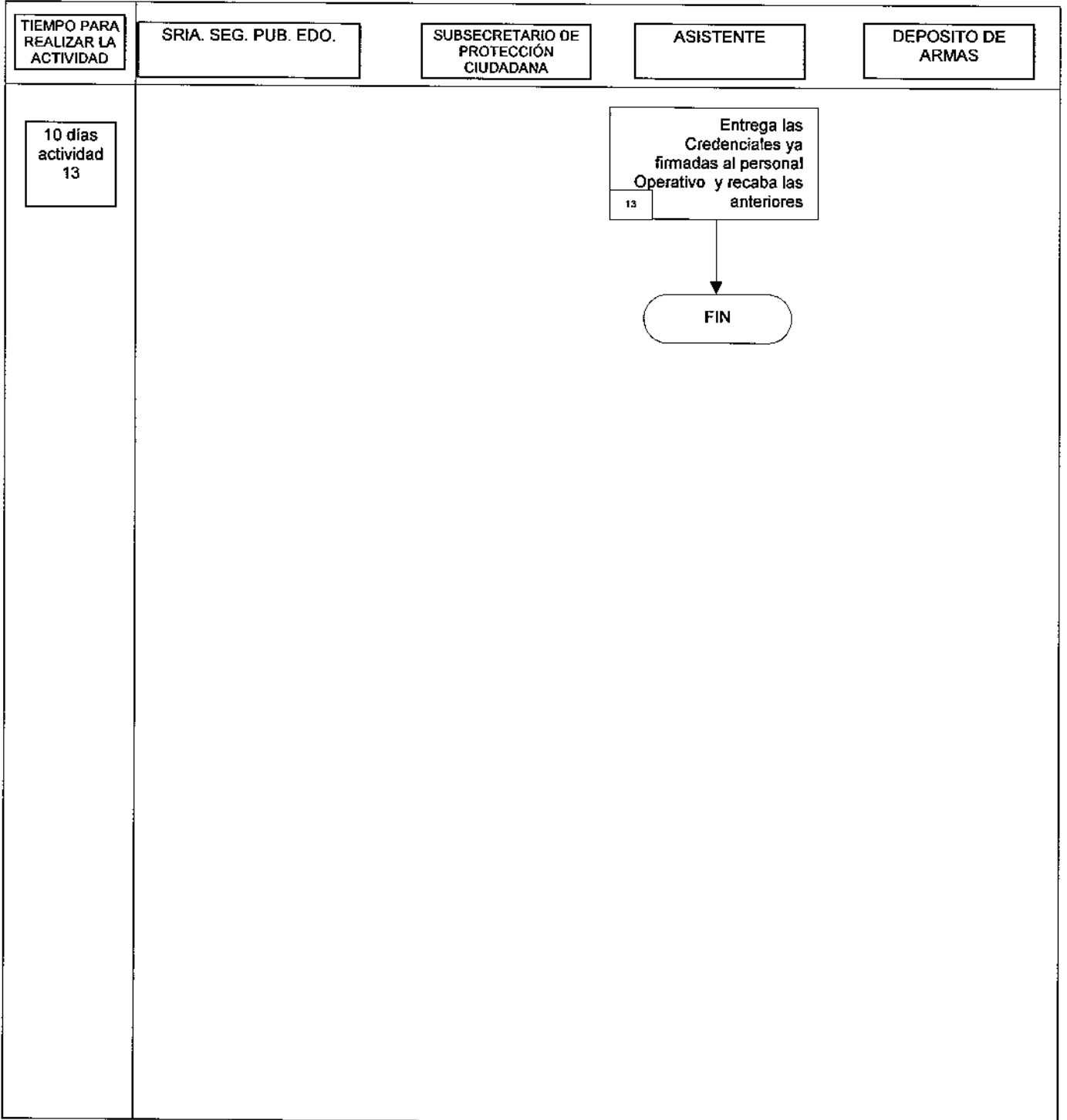




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PORTACIÓN DE
ARMAS DE FUEGO Y EXPLOSIVOS DE LA LICENCIA OFICIAL
COLECTIVA NO. 145





**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PORTACIÓN
DE ARMAS DE FUEGO Y EXPLOSIVOS DE LA LICENCIA OFICIAL
COLECTIVA NO. 145**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Secretaría de Seguridad Pública del Estado (SSPE)	Convoca a curso de capacitación para asignación de armas de fuego en el Sistema de Información D@tum. Nota: Esta solicitud es cada seis meses.	
2	Subsecretario de Protección Ciudadana (SPC)	Gira las instrucciones al Auxiliar para recabar toda la información solicitada y realizar los trámites respectivos.	
3	Asistente (A)	Elabora los memorándums para solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, la relación del personal operativo en sus modalidades de altas, bajas y personal activo. Se conecta con el Procedimiento de Altas de la Subdirección de Recursos Humanos.	Memorándums
4	A	Requiere a las Direcciones Generales Operativas preparen sus relaciones de su personal con el arma a asignar.	
5	Jefe de Turno del Depósito de Armas JT	Consolida con la información recibida y realiza la relación del personal activo con su respectiva arma asignada por turno y CUIP y entrega al Auxiliar.	
6	A	Recaba toda la información y captura la asignación de armamento en el Sistema de Información D@tum	Sistema de Información D@tum
7	SSPE	Recibe la información para la elaboración de las Credenciales de Autorización de Portación de Armas de Fuego del Personal Operativo de la Corporación y las turna para el trámite respectivo.	
8	A	Recibe las Credenciales Autorizadas de Portación de Armas de Fuego y las coteja con la relación enviada. Esta actividad se conecta con el Procedimiento de Envío de Cartillas Liberadas para la Portación de Armas de Fuego.	



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE PORTACIÓN
DE ARMAS DE FUEGO Y EXPLOSIVOS DE LA LICENCIA OFICIAL
COLECTIVA NO. 145**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
9	A	Una vez recibidas las credenciales, se envía una relación de las mismas a las Direcciones Operativas, para que el personal relacionado pase a firmar dichas Credenciales.	Memorándum
10	A	Ya firmadas las credenciales por el personal operativo, se envían al C. Presidente Municipal para su firma.	Oficio
11	A	Recabada la firma del C. Presidente Municipal, se remiten a la Secretaria de Seguridad Pública del Estado, para la firma del Titular.	Oficio
12	A	Una vez obtenidas las firmas de los que en la Credencial suscriben, se informa a los Directores Operativos de que están listas las Credenciales, para que el personal pase a recogerlas.	Memorándum
13	A	Entrega las Credenciales al personal operativo, recabando su firma de recibido y las credenciales anteriores. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de Retención
1	Memorándums	Subsecretaria de Protección Ciudadana	3 años
2	Oficios	Subsecretaria de Protección Ciudadana	3 años
3	Relaciones del personal Operativo	Subsecretaria de Protección Ciudadana	3 años

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO ENVIO DE CARTILLAS LIBERADAS
PARA LA PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO DE LA LICENCIA OFICIAL
COLECTIVA NO. 145 (L.O.C. 145)**

1.- Propósito:

Cumplir en tiempo y forma con los requisitos marcados en la Licencia Oficial Colectiva No. 145, de Portación de Armas de Fuego y Explosivos ante la Secretaria de la Defensa Nacional, considerando que todo el personal operativo entregue su Cartilla Original y Liberada del Servicio Militar Nacional, para poder contar con la Credencial de Portación de Arma de Fuego.

2.- Alcance:

Este procedimiento es aplicable a todos los Mandos Superiores, Medios y personal operativo adscrito a las Direcciones Generales de la Policía Preventiva y Policía Vial.

3.-Referencia:

Para la elaboración de este procedimiento se tomo como referencia la:
Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.
Ley del Sistema de Seguridad Pública del Estado de Morelos.

4.- Responsabilidad:

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

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, la ejecución de este Procedimiento.

Es responsabilidad de los Directores Operativos, el cumplimiento del mismo.

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

5.- Definiciones:

"Ninguna"

6.- Método de Trabajo:

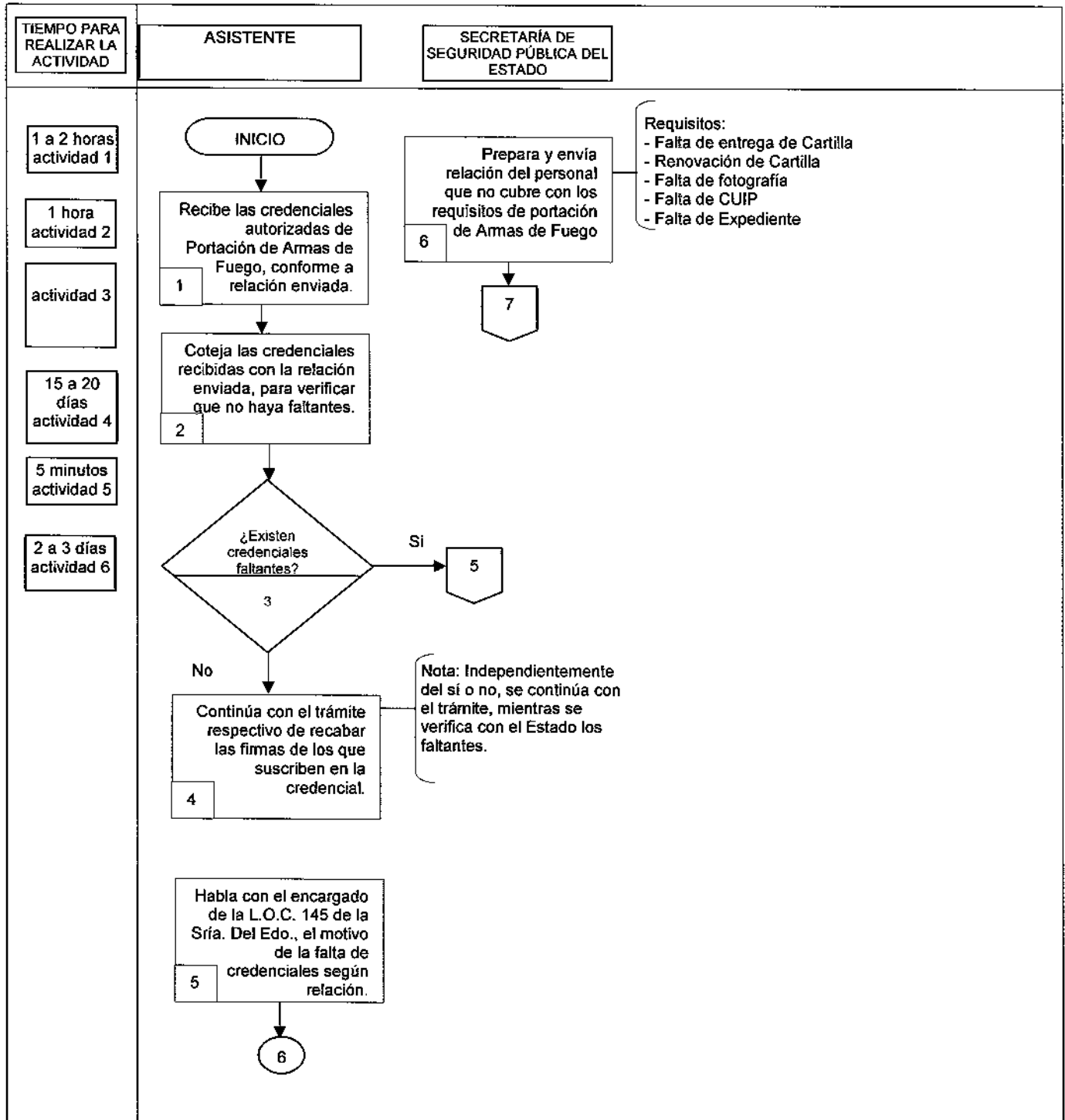
6.1 Diagrama de flujo.

6.2 Descripción de Actividades.

6.3 Registro de Calidad Anexos.



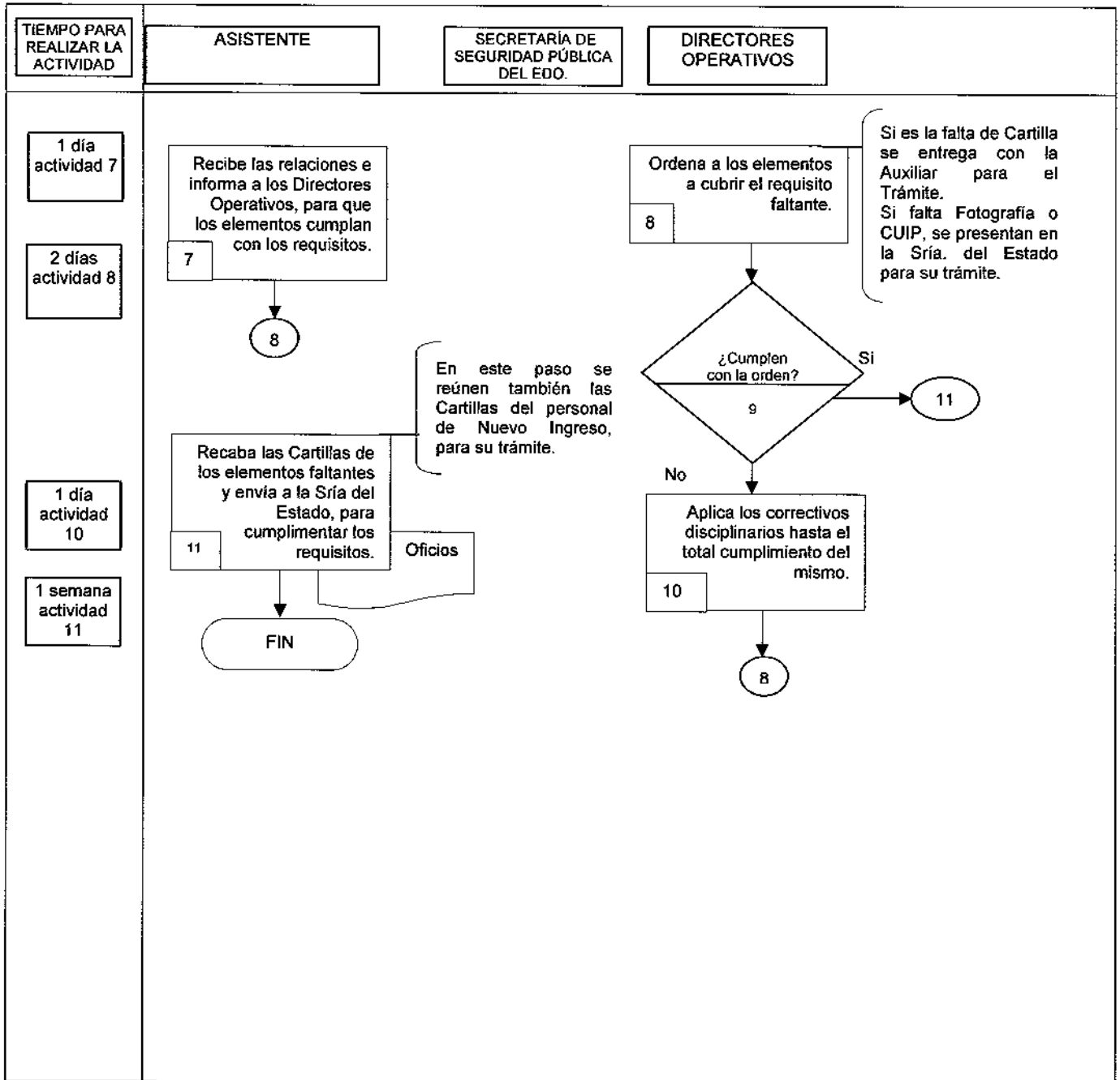
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ENVIO DE CARTILLAS
 LIBERADAS PARA LA PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO DE LA
 LICENCIA OFICIAL COLECTIVA NO. 145 (L.O.C. 145)**



- Requisitos:**
- Falta de entrega de Cartilla
 - Renovación de Cartilla
 - Falta de fotografía
 - Falta de CUIP
 - Falta de Expediente



**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO ENVIO DE CARTILLAS
 LIBERADAS PARA LA PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO DE LA
 LICENCIA OFICIAL COLECTIVA NO. 145 (L.O.C. 145)**





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

Clave: PR-SPAC-SPC-07

Revisión: 2

Página 65 de 82

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENVIO DE
CARTILLAS LIBERADAS PARA LA PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO DE LA
LICENCIA OFICIAL COLECTIVA NO. 145 (L.O.C. 145)**

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	ASISTENTE (A)	Recibe las credenciales autorizadas de Portación de Armas de Fuego, conforme a la relación enviada mediante el Sistema de Información D@tum del personal activo con arma asignada y CUIP.	
2	A	Coteja las credenciales de Portación de Armas de Fuego recibidas con la relación que fue enviada, y verifica que no haya credenciales faltantes.	
3	A	¿Existen credenciales faltantes? No, ir a la actividad No. 4 Si, ir a la actividad No. 5	
4	A	Continúa con el trámite respectivo de recabar las firmas de los que suscriben en la credencial. Nota: Independientemente de que falten Credenciales, se continúa con el trámite, mientras se verifica con el Estado las faltantes.	
5	A	Habla con el Encargado de la Licencia Oficial Colectiva No. 145 de la Secretaría del Estado, para saber el motivo de la falta de credenciales, según la relación del personal activo con su respectiva arma asignada y CUIP.	
6	Encargado de la Licencia Oficial Colectiva. 145	Prepara y envía relación del personal al que no le fue autorizada la Credencial de Portación de Arma de Fuego, mencionando el requisito faltante. Nota: Los requisitos a cubrir seria la falta de entrega de la Cartilla, fotografía y/o CUIP.	
7	A	Recibe las relaciones e informa a los Directores Operativos, para que los elementos cumplan con los requisitos.	
8	Directores Operativos DO	Ordenan a los elementos a fin de cubrir el o los requisitos faltantes, para obtener la Credencial de Portación de Armas de Fuego. Nota: Si es la falta de Cartilla, se entrega con la Auxiliar para el Trámite. Si falta fotografía o CUIP, se les indica que se presenten en la Secretaría del Estado para efectuar su trámite.	
9	DO	¿Cumplen con la orden? No, ir a la actividad No. 10 Si, ir a la actividad No. 11	



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENVIO DE CARTILLAS LIBERADAS PARA LA PORTACIÓN DE ARMAS DE FUEGO DE LA LICENCIA OFICIAL COLECTIVA NO. 145 (L.O.C. 145)

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
10	DO	Aplican los correctivos disciplinarios, hasta que el elemento cumpla con los requisitos faltantes.	
11	A	Recaba las Cartillas de los elementos que no habían cumplido con este requisito enviando las mismas a la Secretaría del Estado, cumpliendo así con lo solicitado. Nota: En esta Actividad se reúnen también las Cartillas del personal de Nuevo ingreso, y se realiza el trámite respectivo. Con esta Actividad finaliza el procedimiento.	Oficios



REGISTRO DE CALIDAD

No	Documentos (Clave)	Responsabilidad de su Custodia	Tiempo de retención
1	Relaciones de Elementos	Subsecretaría de Protección Ciudadana	Indefinido

ANEXOS

Anexo No	Documento	Clave
	"Ninguno"	



**ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE
ELABORACIÓN DE ORDEN GENERAL DE OPERACIONES POR EVENTO
(O.G.O.)**

1.- Propósito:

La finalidad de éste procedimiento es contar con un análisis detallado, considerando todas las posibilidades y alternativas, positivas y negativas, para realizar un operativo con los mejores resultados, durante el evento a llevarse a cabo.

2.- Alcance:

Éste procedimiento se aplica en la Subsecretaría de Protección Ciudadana quien es responsable de coordinar las acciones de las Direcciones Generales Operativas, tendientes a salvaguardar la integridad física de las personas asistentes, así como de sus bienes.

3.-Referencia:

Para la elaboración de éste procedimiento se toma como referencia la:
Ley de Seguridad Pública del Estado de Morelos, Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Cuernavaca, Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos y Reglamento de Protección Civil de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano la aprobación de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana la elaboración del documento.

Es responsabilidad de los Directores Generales Operativos, su cumplimiento y elaborar sus órdenes particulares.

5.- Definiciones:

Orden General de Operaciones: Documento en el cual se dispone lo necesario para cumplir una misión específica; contiene las instrucciones y los detalles requeridos para realizarla, asignando misiones a las direcciones o áreas participantes.

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 PARA ELABORACIÓN DE ORDEN GENERAL DE OPERACIONES POR EVENTO (O.G.O.)

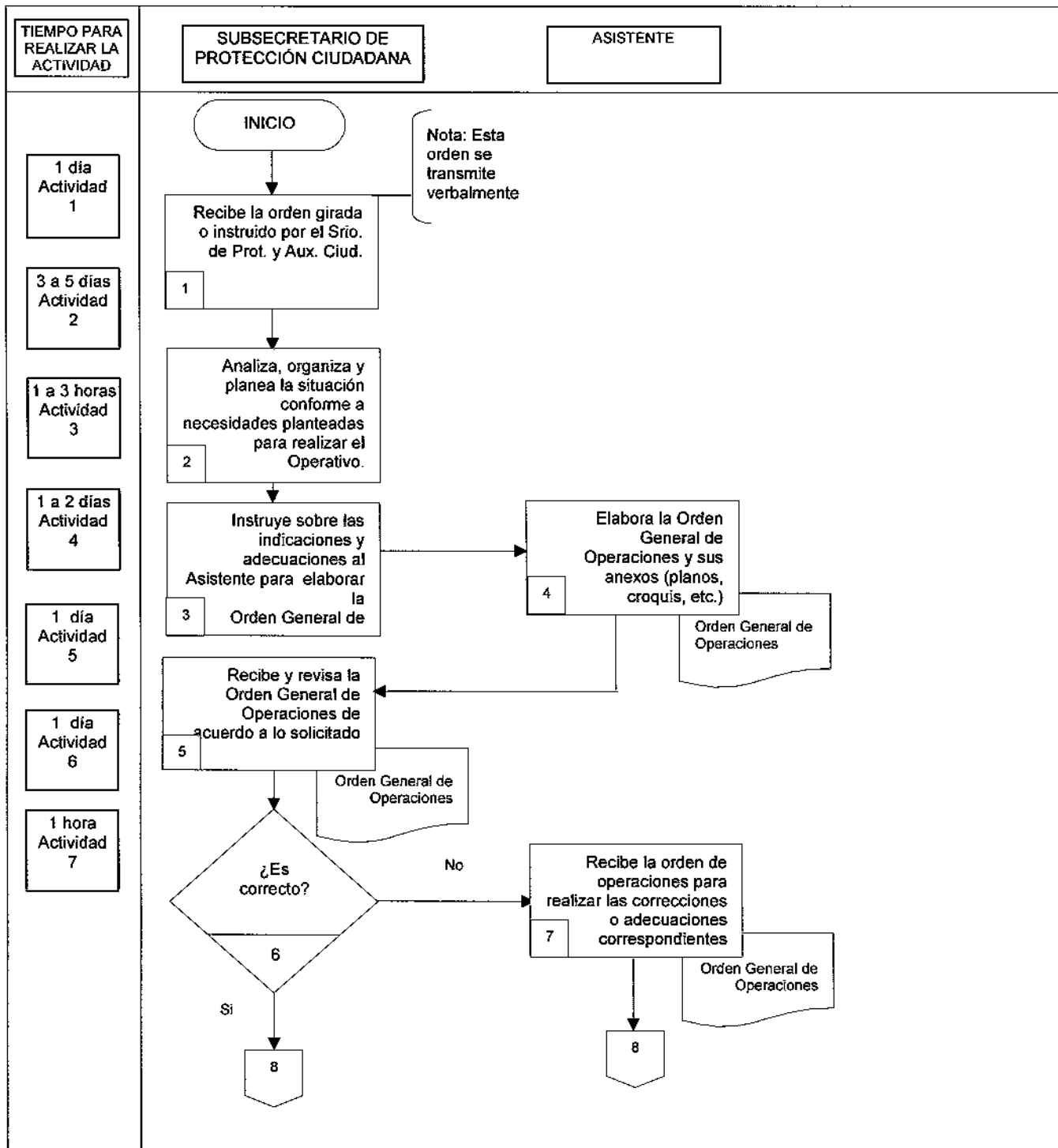
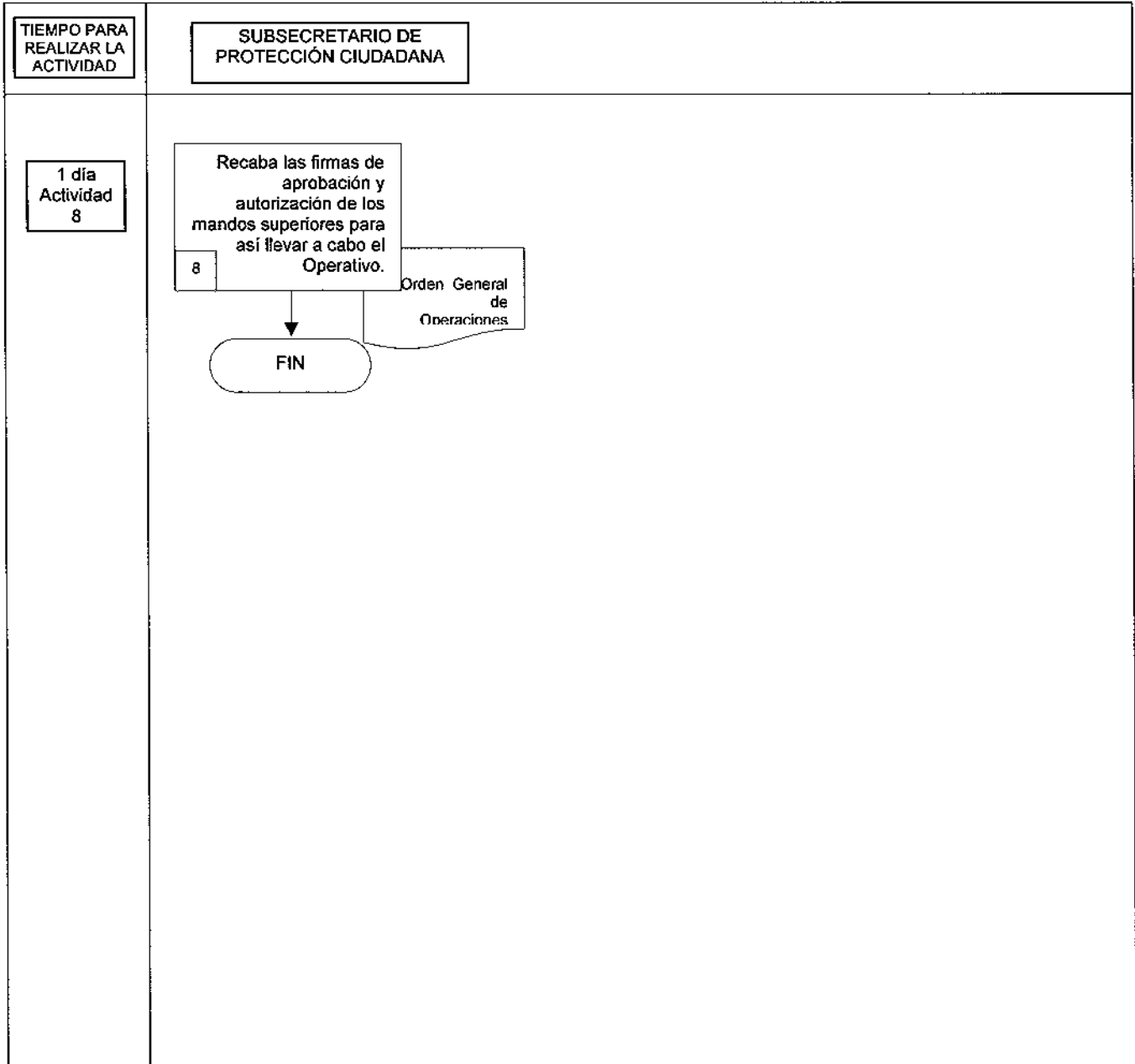




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
ORDEN GENERAL DE OPERACIONES POR EVENTO (O.G.O.)





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE ORDEN GENERAL DE OPERACIONES POR EVENTO (O.G.O.)

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Subsecretario de Protección ciudadana (SPC)	Recibe la orden girada o instruida por el Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano para la elaboración del Orden General de Operaciones. Nota: Esta orden se transmite verbalmente.	
2	SPC	Analiza, organiza y planea la situación conforme a necesidades planteadas para realizar el Operativo.	
3	SPC	Instruye sobre las indicaciones y adecuaciones al Auxiliar para elaborar el Orden General de Operaciones	
4	Asistente (A)	Elabora el Orden General de Operaciones y sus anexos, (Planos, croquis, etc.)	Orden General de Operación
5	SPC	Recibe y revisa el Orden General de Operaciones de acuerdo a lo instruido.	Orden General de Operación
6		¿Es correcto? No, ir a la actividad No. 7 Si, ir a la actividad No. 8	
7	A	Recibe el Orden General de Operaciones para realizar las correcciones o adecuaciones correspondientes.	Orden General de Operación
8	SPC	Recaba las firmas de aprobación y autorización de los mando superiores para así llevar a cabo el operativo. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Orden General de Operación



ESTRUCTURA DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCION DE ARMAMENTO Y EQUIPO

1.- Propósito:

Dotar al personal operativo del armamento, equipo táctico y radios necesarios para el desempeño de sus funciones, así como llevar el estricto control y actualización del mismo en el caso de las bajas.

2.- Alcance:

Involucra a todo el personal operativo de la Secretaría de Protección y Auxilio Ciudadano, con respecto al armamento aplica a las Dirección de la Policía General Preventiva y la Dirección General de la Policía Vial; así como al personal que labora en el depósito.

3.-Referencia:

Ley de Armas de Fuego y Explosivos.

Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

Reglamento de Gobierno y Administración del H. Ayuntamiento de Cuernavaca.

Ley de Seguridad Pública del Municipio de Cuernavaca.

4.- Responsabilidad:

Es responsabilidad del Secretario de Protección y Auxilio Ciudadano, la autorización de este procedimiento.

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, cumplir en tiempo y forma con la autorización y renovación de la Lic. Colectiva No. 145, para la Portación de Armas de Fuego y Explosivos del personal operativo.

Es responsabilidad del Subsecretario de Protección Ciudadana, dar a conocer al personal del depósito el correcto procedimiento y su aplicación.

Es responsabilidad del personal del depósito, aplicar de manera correcta 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 ENTREGA Y RECEPCION DE ARMAMENTO Y EQUIPO

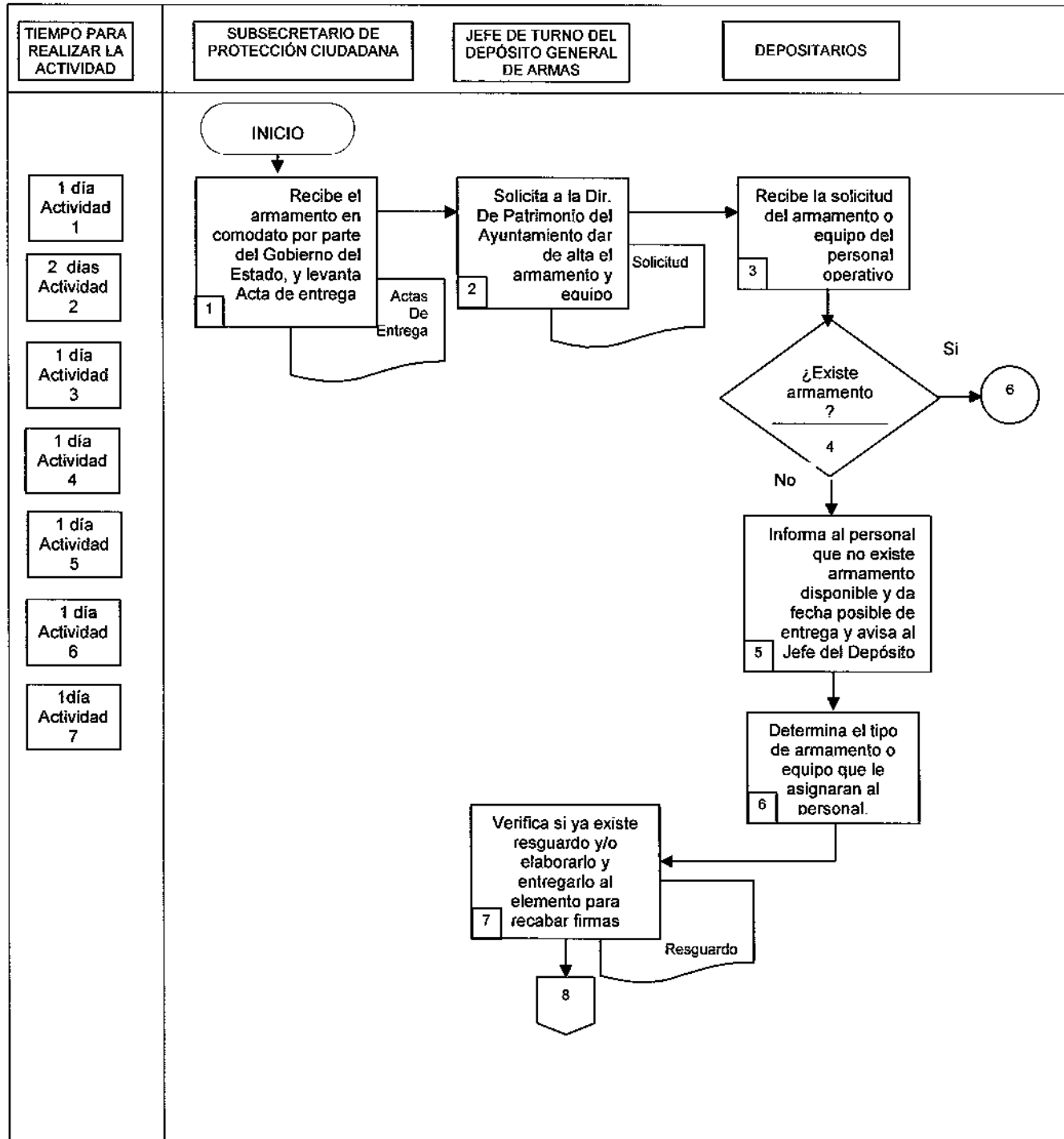




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCION DE ARMAMENTO Y EQUIPO

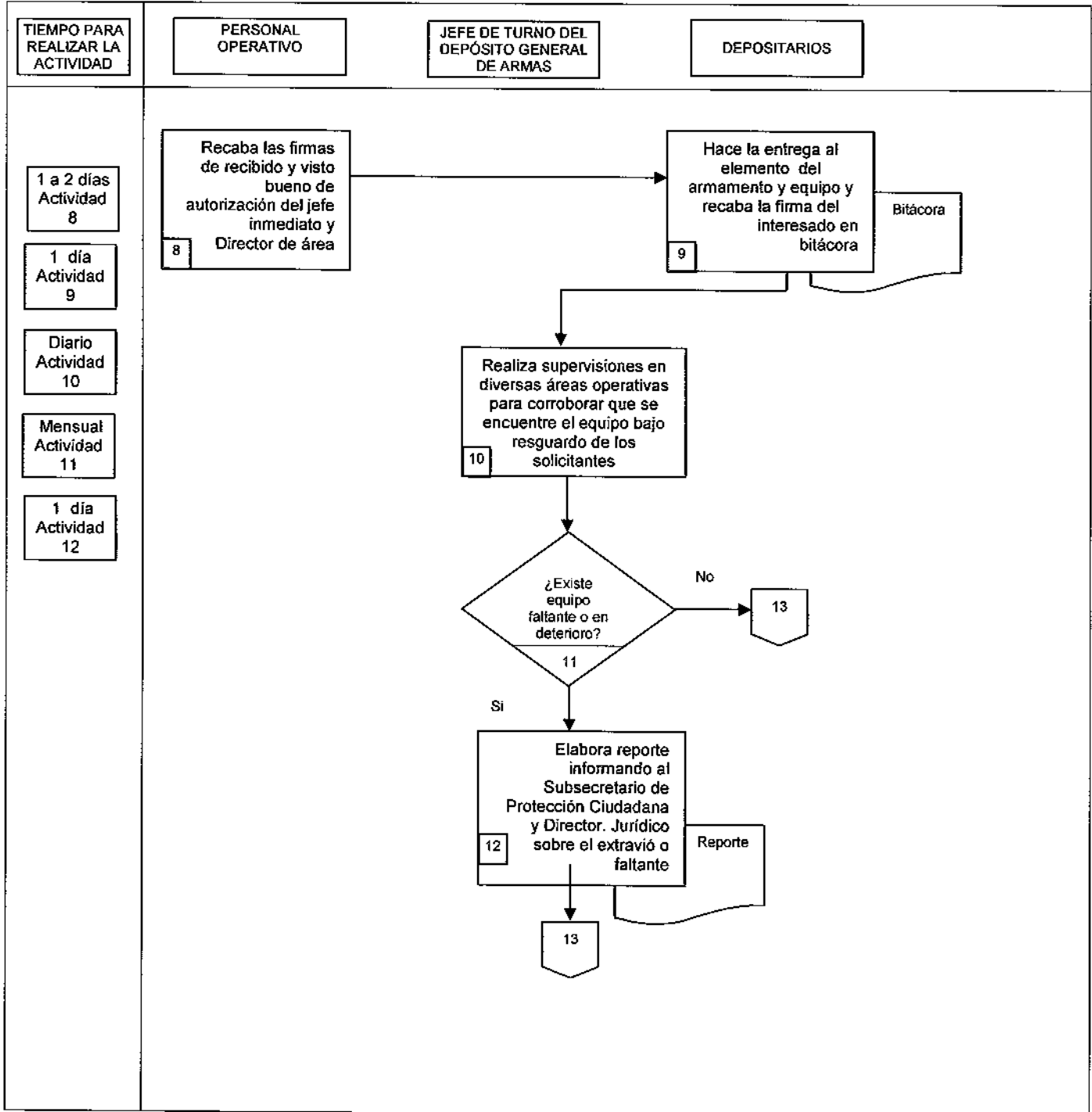
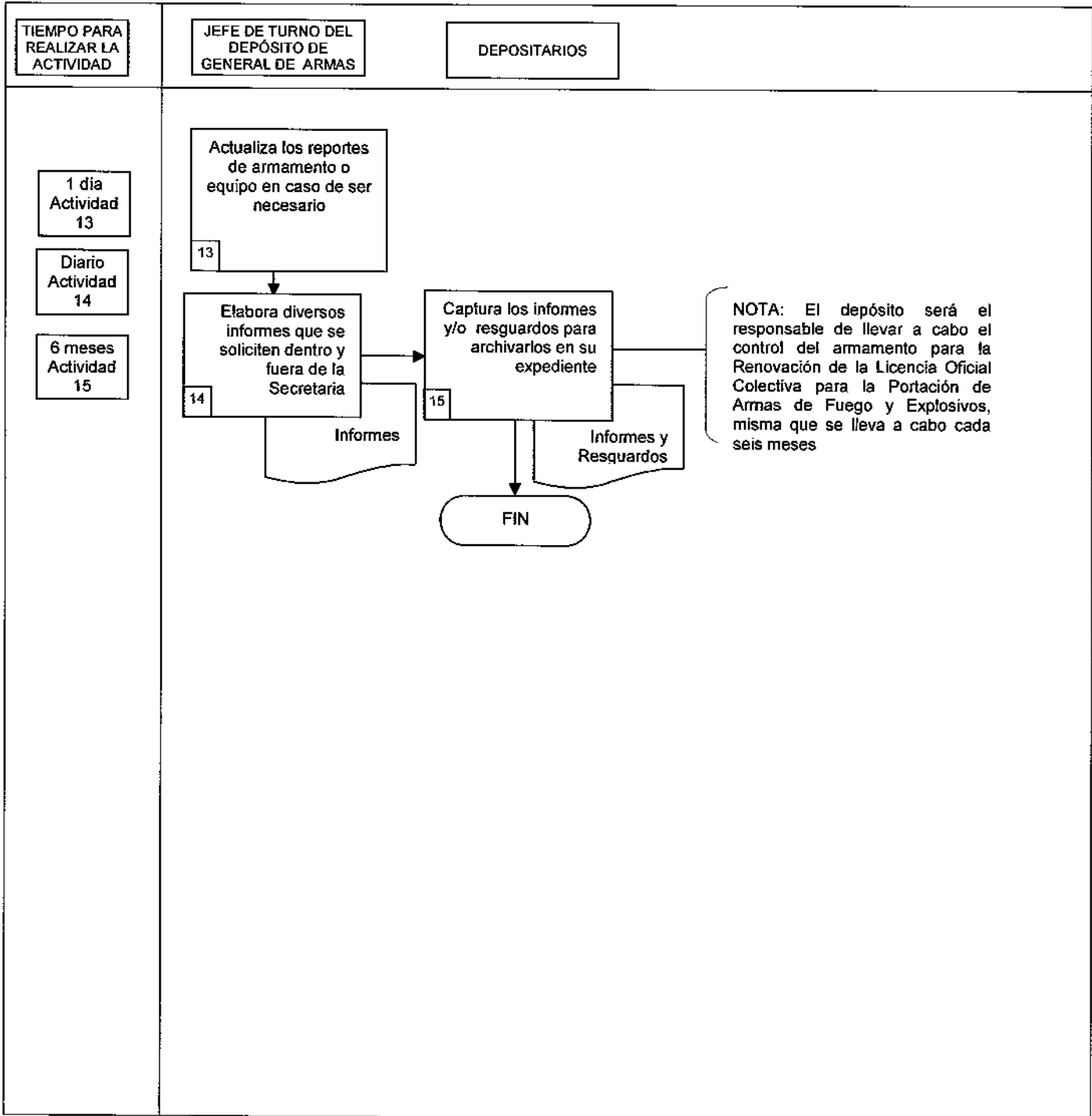




DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCION DE ARMAMENTO Y EQUIPO





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCION DE ARMAMENTO Y EQUIPO

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
1	Subsecretario de Protección Ciudadana (SPC)	Recibe el armamento en comodato por parte del Gobierno del Estado de Morelos, levantando las actas de entrega.	Actas de entrega
2	Jefe de Turno del Deposito General de Armas (JT)	Solicita a la Dirección de Patrimonio del Ayuntamiento dar de alta el armamento y equipo.	Solicitud
3	Depositarios (D)	Recibe la solicitud del armamento o equipo por parte del personal operativo de la direcciones	Solicitud
4	D	¿Existe armamento? No, ir a la actividad No. 5 Si, ir a la actividad No. 6	
5	D	Informa al personal operativo que por el momento no existe armamento disponible o equipo en el depósito, dando una posible fecha de entrega, e informar al jefe de departamento del almacén.	
6	D	Determina qué tipo de armamento o equipo se le asignara al personal, dependiendo del nivel jerárquico del solicitante es el arma que se le entregara, y en qué tiempo deberá entregarla (al finalizar su jornada o turno, o en su caso al terminar el cargo.	
7	JT	Verifica si ya tiene resguardo y/o lo elabora del equipo y armamento, el cual será entregado al personal a fin de recabar las firmas, puede ser global cuando es equipo anti motín y dependiendo el nivel jerárquico del solicitante se determinara si el arma o equipo se le asignara de manera fija mientras dure su cargo o de manera temporal, debiendo entregarla al finalizar su turno. Cabe señalar que solo es entregado a mandos medios o superiores o en su caso individual en caso de radio portátil, arma o chaleco.	Solicitud
8	Personal Operativo (PO)	Procede a recabar las firmas de recibido, de visto bueno y de autorización del jefe inmediato y del Director operativo de su área.	Solicitud



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCION DE ARMAMENTO Y EQUIPO

Paso	Responsable	Actividad	Documento De Trabajo (clave)
9	D	Hace la entrega al elemento del armamento y equipo, y posterior recabar las firmas del interesado en bitácora	Bitácora
10	JT	Realiza las supervisiones en las diferentes áreas y sectores a fin de corroborar que se encuentre el equipo bajo el resguardo de los solicitantes en su caso para actualizar los resguardos.	
11	JT	¿Existe equipo faltante o deteriorado? Si, ir a la actividad No. 12 No, ir a la actividad No. 13	
12	JT	Elabora reporte en el cual se informa al Subsecretario de Protección ciudadana y al Director Jurídico sobre el extravió, faltante o daños por negligencia en el armamento o equipo, informando sobre el costo de su reparación.	Reporte
13	JT	Actualiza los reportes de asignación de armamento o equipo en caso de ser necesario.	Reporte
14	JT	Elabora los diversos informes que se soliciten dentro y fuera de la Secretaria de Protección y Auxilio Ciudadano	Informes
15	D	Captura o mecanografía los informes y/o resguardos para posteriormente archivarlos en su respectivo expediente. NOTA: El depósito será el responsable de llevar a cabo el control del armamento para la Renovación de la Licencia Oficial Colectiva para la Portación de Armas de Fuego y Explosivos, misma que se lleva a cabo cada seis meses. Con esta actividad finaliza el procedimiento.	Informes y resguardos



XI. DIRECTORIO

Nombre Y Puesto	Teléfonos Oficiales	Domicilio Oficial
Juan Elvira Camarena Subsecretario de Protección Ciudadana	101-10-69	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista
Javier Pérez Bizarro Jefe de Turno del Deposito General de Armas	101-10-47	Av. H. Colegio Militar No. 109, Col. Buena Vista



XII. HOJA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INICIO 14 de Febrero del 2012	FECHA DE TERMINACION 01 de Marzo del 2012
--	---

PARTICIPANTES	PUESTO
Juan Elvira Camarena	Subsecretario de Protección Ciudadana
Luz María Guerra Ávila	Administrativo Especializado
Ernesto de Jesús Olguín Rosas	Analista Administrativo de la Dirección de Recursos Humanos

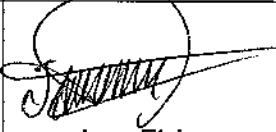
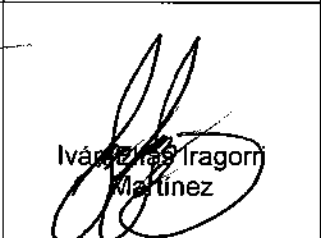
Ernesto de Jesús Olguín Rosas Analista
 Administrativo de la Dirección de
 Recursos Humanos.

Luz María Guerra Ávila
Administrativo Especializado
Responsable de la estructura del Manual
de Organización y Procedimientos.



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

ÁREA: Subsecretaría de Protección Ciudadana

Apartado	Motivo Del Cambio	Fecha De Vigencia	Puesto Nombre Y Firma	Vo Bo de la Dirección de Recursos Humanos.
Todos	Actualización del Manual Versión 2012	Marzo 2012	 Juan Elvira Camarena Subsecretario de Protección Ciudadana	 Iván José Irigoin Martínez