



Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DEL CERI

(Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata)

Enero 2016



H. AYUNTAMIENTO
SAN MARTÍN
TEXMELUCAN
PUNTO DE ENCUENTRO

Manual de Procedimientos

de la Dirección del CERI

(Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata)

Autorizaciones

Lic. Víctor Pascual Ávila Andrade

Comisario de Seguridad Pública,
Tránsito y Vialidad

Lic. Dolores Elizabeth Flores Serrano

Director de la Dirección del
Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata

C.P. María de Jesús Quintero Padilla


Contralora Municipal

Mtra. Isabel Cristina Valencia Mora

Sub Contraloría de Planeación, Evaluación y Control

Aprobado el once de enero de dos mil dieciséis, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal. Número de registro HSMT1418/MP/CSPTV/11012016.

Índice	Dirección del CERI	Página
I	Introducción	4
II	Objetivo	5
III	Presentación de los Procedimientos	6
IV	NOMBRE, DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO	
1	Atención y Seguimiento a Emergencias	7
1.1	Descripción del procedimiento	8
1.2	Diagrama de flujo del procedimiento	9
2	Monitoreo Urbano	10
2.1	Descripción del procedimiento	11
2.2	Diagrama de flujo del procedimiento	12
3	Proceso de la Información	13
3.1	Descripción del procedimiento	14
3.2	Diagrama de flujo del procedimiento	15
4	Captura y Supervisión del Informe Policial Homologado	16
4.1	Descripción del procedimiento	17
4.2	Diagrama de flujo del procedimiento	18
5	Búsquedas en Sistema Único de Información Criminal de Plataforma México	19
5.1	Descripción del Procedimiento	20
5.2	Diagrama de flujo del procedimiento	21
6	Supervisión y Funcionamiento Correcto de la Estructura Tecnológica	22
6.1	Descripción del procedimiento	23
6.2	Diagrama de flujo del procedimiento	24
7	Supervisión y Funcionamiento Correcto del equipo Tecnológico	25
7.1	Descripción del procedimiento	26
7.2	Diagrama de flujo del procedimiento	27
V	Formatos	28
VI	Glosario de Términos	33

 H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

I.- INTRODUCCIÓN

El presente manual establece las directrices y lineamientos generales que orienten, uniformen y optimicen las actividades de tipo técnico, administrativo y operativo de las Áreas que conforman la Dirección del Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata de la Comisaria de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad del H. Ayuntamiento de San Martín Texmelucan, sirviendo como instrumento de guía de las actividades propias que se realizan para salvaguardar la integridad física, los derechos y bienes de las personas, apegados al marco legal aplicable.


II.- OBJETIVO.

El presente Manual de Procedimientos tiene como objeto ser una herramienta de apoyo en la revisión y verificación del ejercicio transparente de los recursos humanos, materiales y financieros, así como la comprobación y cumplimiento de las funciones que corresponden a cada una de las Áreas que conforman la Dirección del Centro de Emergencia y Respuesta Inmediata.

Además de uniformar los procedimientos y técnicas de trabajo, que conlleven a dar cumplimiento eficiente y eficaz en beneficio de la ciudadanía.

III.- PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Atención y Seguimiento a Emergencias
2. Monitoreo Urbano
3. Proceso de la Información
4. Captura y Supervisión del Informe Policial Homologado
5. Búsquedas en Sistema Único de Información Criminal de Plataforma México
6. Supervisión y Funcionamiento Correcto de la Estructura Tecnológica
7. Supervisión y Funcionamiento Correcto del equipo Tecnológico

 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

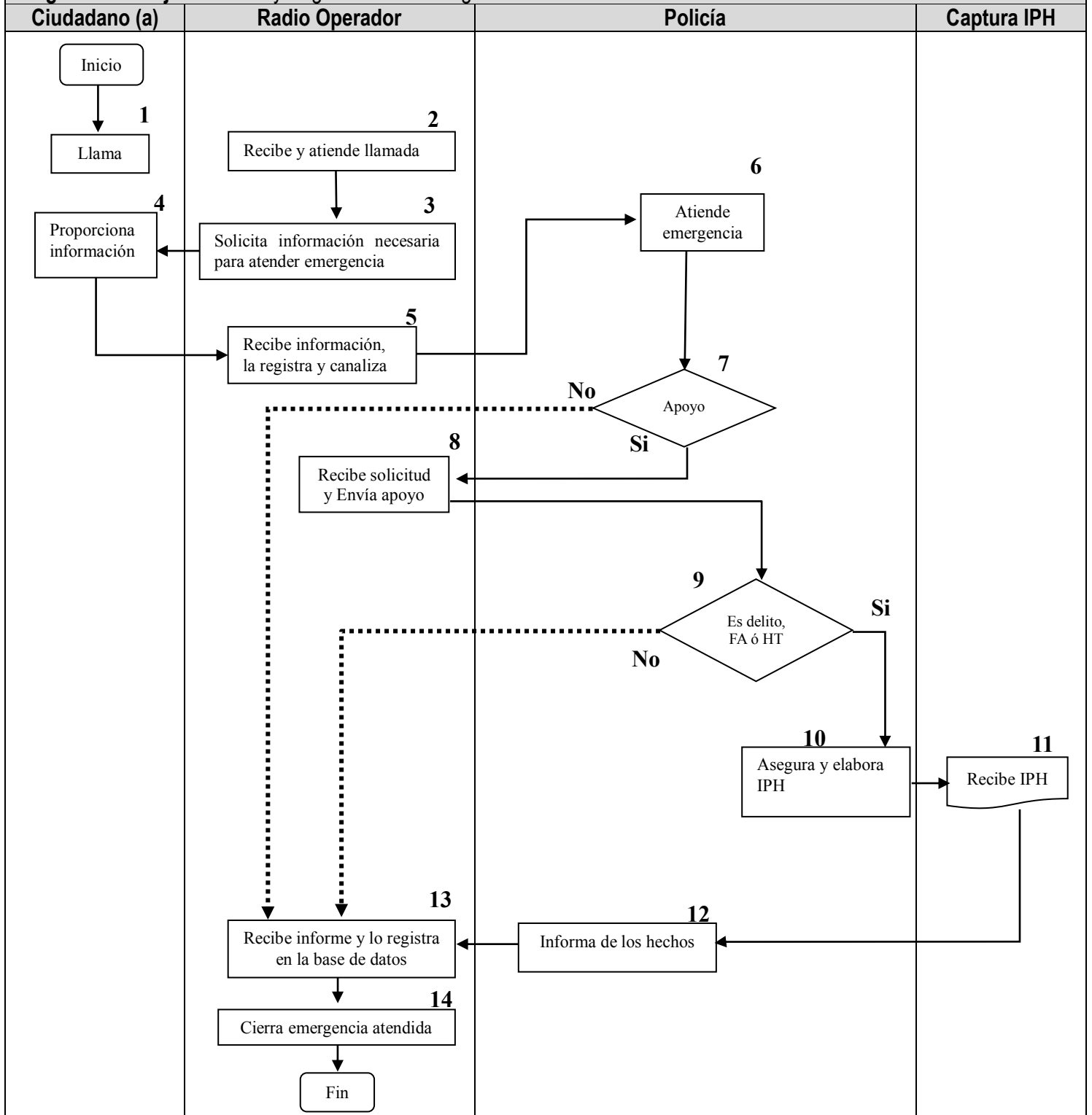
IV.- NOMBRE, DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO


Nombre del Procedimiento:	Atención y Seguimiento a Emergencias
Objetivo:	Otorgar un servicio confiable, oportuno y de calidad, que satisfaga sus necesidades de la ciudadanía en situación de emergencia.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución política del Estado Libre y Soberano de Puebla Código Nacional de Procedimientos Penales Ley General del Sistemas Nacional de Seguridad Publica Ley de Seguridad Pública del Estado Ley Orgánica Municipal Bando de Policía y Gobierno del Municipio del Municipio de San Martín Texmelucan</p>
Políticas de Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1.- El Radio Operador del Centro de Control y Comando C-2 ya sea de Seguridad Publica o de Tránsito Municipal atiende de forma inmediata la solicitud de emergencia, ya sea vía Monitoreo, Telefónicamente o por medio del Radio transmisor, solicitando toda la información necesaria para otorgar el servicio. 2.- Canaliza la emergencia recibida Policía más cercano al lugar de los hechos 3.- Si requiere de apoyo de otras instancias como Protección Civil, Bomberos, Cruz Roja u otras autoridades, realizara las solicitudes pertinentes. 4.- Una vez concluido el servicio, el Radio Operador del Centro de Control y Comando C-2 solicitara la información de conclusión para el cierre de la emergencia atendida.
Tiempo Promedio de Gestión:	3 a 5 minutos.

Descripción del Procedimiento: Atención y Seguimiento a Emergencias				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Ciudadano (A)	1	Realiza llamada de emergencia		
Radio Operador	2	Recibe y atiende llamada de emergencia.		
Radio Operador	3	Solicita al ciudadano (a) toda la información necesaria para atender la emergencia.		
Ciudadano (A)	4	Proporciona información solicitada		
Radio Operador	5	Recibe información, la registra en la base de datos correspondiente y Canaliza la solicitud al Policía que este cercano al lugar de los hechos	Base de datos C2	1
Policía	6	Atiende la solicitud de emergencia		
Policía	7	Necesita apoyo de más Policías u otras instancias de emergencias Si: Solicita apoyo al Radio Operador En caso contrario: continua en la actividad numero 13		
Radio Operador	8	Recibe solicitud y envía apoyo al lugar de los hechos.		
Policía	9	Emergencias es constitutivo de Delito, FA ó HT Si: continua en la actividad numero 10 En caso contrario: continua en la actividad numero 13		
Policía	10	Si hay persona asegurada realiza los procedimientos de Aseguramiento, en caso contrario únicamente elabora IPH y lo entrega al área de Captura IPH	IPH	1
Captura IPH	11	Recibe IPH elaborado, captura e investiga en la Plataforma México	IPH	1
Policía	12	Rinde informe de los hechos a Radio Operador de los hechos acontecidos		
Radio Operador	13	Recibe informe y registra en la base de datos	Base de datos	
Radio Operador	14	Cierra la emergencia atendida.		

1.2

Diagrama de Flujo: Atención y Seguimiento a Emergencias



 H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCÁN PUNTO DE ENCUENTRO	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

2.-

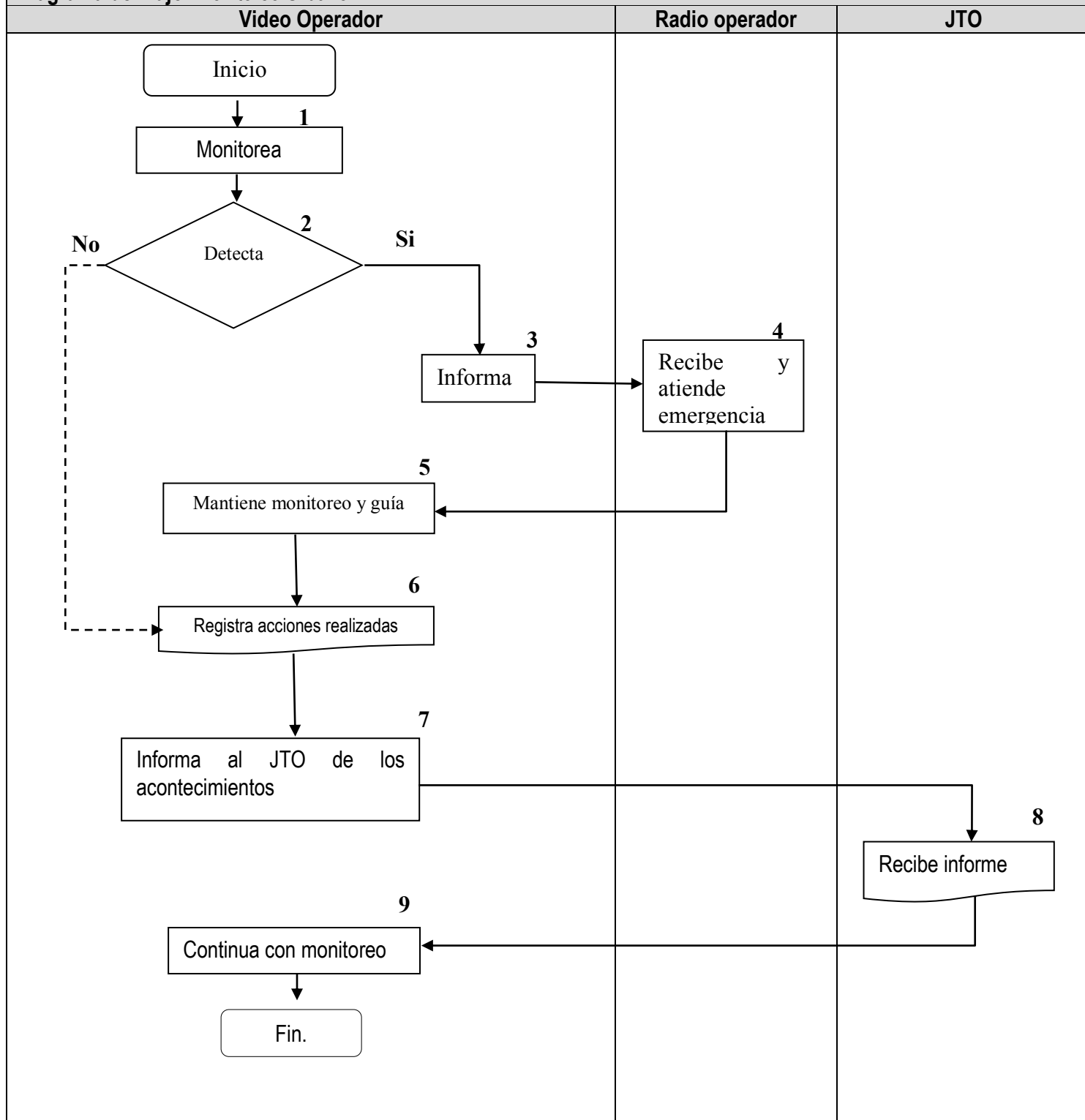
Nombre del Procedimiento:	Monitoreo Urbano
Objetivo:	Ser una ayuda fundamental y complemento para brindar seguridad y prevenir situaciones de delito o faltas al Bando de Policía y Buen Gobierno del Municipio San Martín Texmelucán
Fundamento Legal:	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución política del Estado Libre y Soberano de Puebla Código Nacional de Procedimientos Penales Ley General del Sistemas Nacional de Seguridad Publica Ley de Seguridad Pública del Estado Ley Orgánica Municipal Bando de Policía y Gobierno del Municipio del Municipio de San Martín Texmelucán
Políticas de Operación	El Video Operador del Centro de Control y Comando C-2 1.- Estará atento de todos los sucesos posibles que se puedan detectar a través de las cámaras instaladas en el Municipio 2.- Realizara monitoreo continuo con paneos y acercamientos a través de las diferentes cámaras 3.- Informara inmediatamente de la emergencia detectada al Radio Operador, para que se envíen las unidades necesarias a atender el hecho detectado, ya sea patrulla, moto patrulla, ambulancia o personal de protección civil, según sea el caso. 4.- Deberá informar de forma inmediata el Jefe de Tecnología Operativa cualquier tipo de falla que detecte en el Sistema de Monitoreo. 5.- Deberá llevar un registro de todo lo acontecido durante el día en la bitácora correspondiente.
Tiempo Promedio de Gestión:	Inmediatamente


2.1

Descripción del Procedimiento: Monitoreo Urbano				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Video Operador	1	Realiza monitoreo		
Video Operador	2	Detecta emergencia o acción relevante Si: continua en la actividad numero 3 En caso contrario: realiza actividad 6		
Video Operador	3	Informa al radio operador para que atienda emergencia		
Radio Operador	4	Recibe y atiende emergencia enviando unidades al lugar		
Video Operador	5	Mantiene monitoreo enfocando el lugar de la emergencia. Orienta y guía al personal operativo que atiende el evento, hasta que termine.		
Video Operador	6	Registra en la bitácora correspondiente las acciones realizadas	Bitácora	
Video Operador	7	Informa al JTO de los acontecimientos		
JTO	8	Rinde los informes correspondientes al mando superior		
Video Operador	9	Continúa con monitoreo		

2.2

Diagrama de Flujo: Monitoreo Urbano



 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI</p>	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

3.-

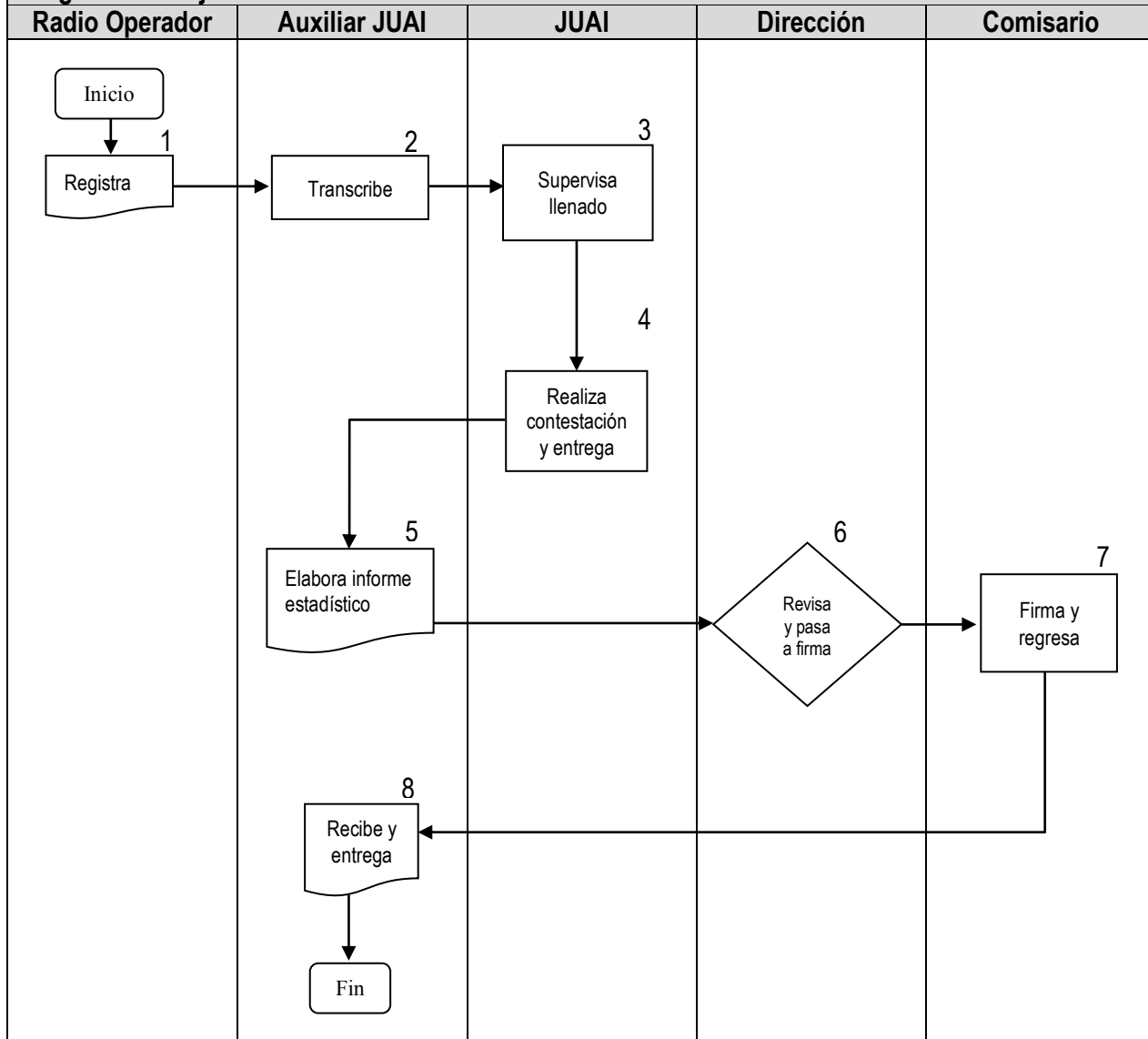
Nombre del Procedimiento:	Proceso de la Información
Objetivo:	Contar con un banco de datos que sirva de soporte para la implementación de dispositivos de seguridad mediante el análisis delictivo y la investigación de los delitos.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Constitución política del Estado Libre y Soberano de Puebla Código Nacional de Procedimientos Penales Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental Ley de Seguridad Pública del Estado Ley Orgánica Municipal Bando de Policía y Gobierno del Municipio del Municipio de San Martín Texmelucan</p>
Políticas de Operación	<p>La Jefatura de la Unidad de Análisis e Inteligencia será responsable de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar que toda la información generada durante el día quede plasmada en Bitácora 2. Resguardar las Bitácoras que se generen 3. Otorgar información cuando sea solicitada de forma escrita por otras instancias y/o dependencia.
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas.


3.1

Descripción del Procedimiento: Proceso de la Información				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Radio Operador	1	Registra información generada en el día en base de datos	Base de datos	1
Auxiliar JUAI	2	Transcribe en Bitácora la información	Bitácora	1
JUAI	3	Supervisa que llenado Bitácora contenga toda la información generada en el día		
JUAI	4	Recibe oficio de solicitud de información, realiza contestación y entrega	Oficio	2
Auxiliar JUAI	5	Elabora parte de novedades o informe estadístico	Parte de novedades o informe	5
Dirección	6	Revisa, si está correcto, pasa a firma al Comisario		
Comisario	7	Firma y regresa para entrega		
Auxiliar JUAI	8	Recibe parte de novedades o informe y realiza entrega		

3.2

Diagrama de flujo: Del Procedimiento del Proceso de la Información



 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCÁN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

4.-

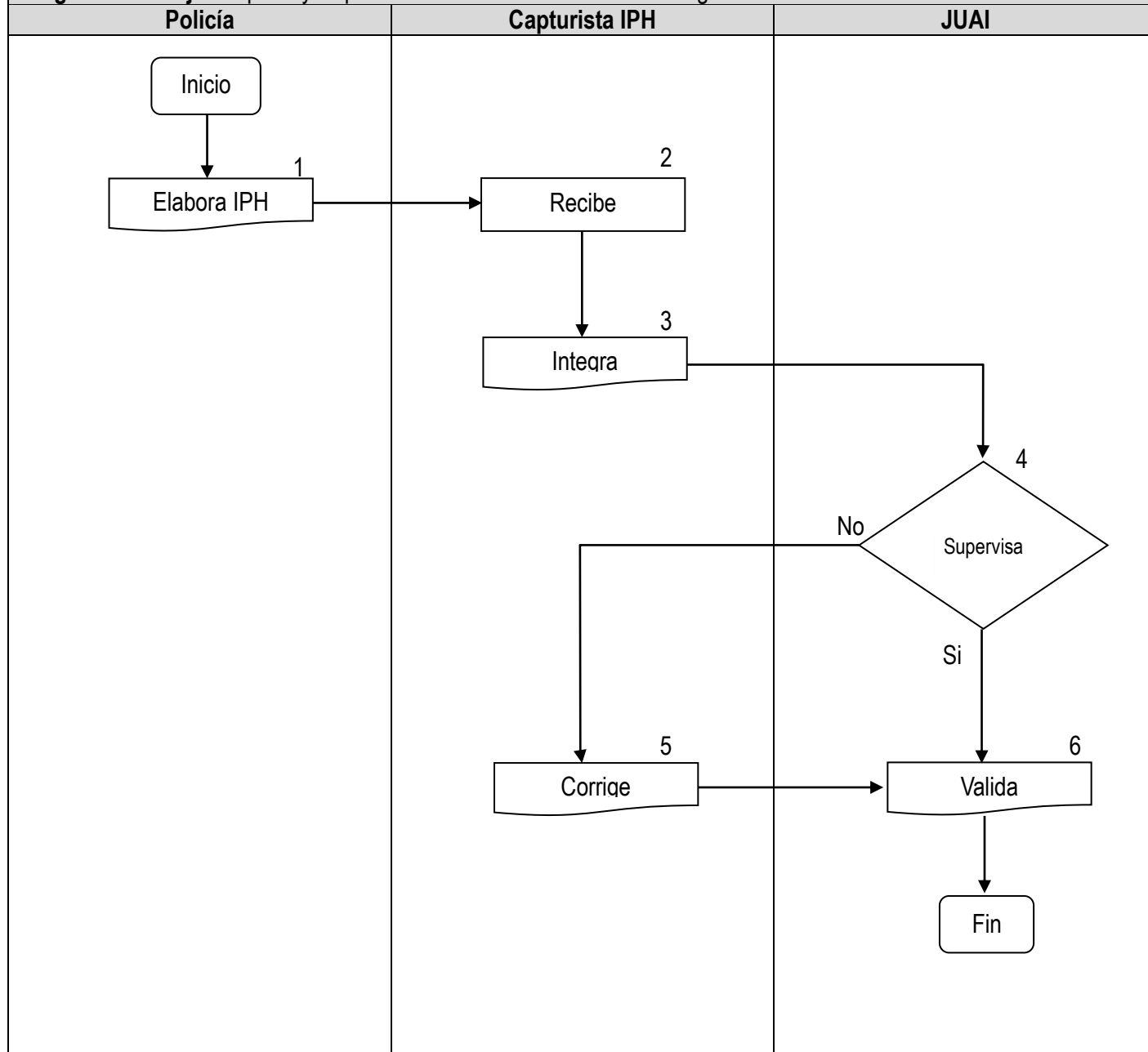
Nombre del Procedimiento:	Captura y Supervisión del Informe Policial Homologado
Objetivo:	Contribuir en la conformación de la base de datos estructurada a nivel nacional que permita la generación de documentos analíticos, estadísticos y mapas delictivos que apoyen a la toma de decisiones en la prevención y combate al delito.
Fundamento Legal:	<p>Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</p> <p>Artículo 35, Fracción I, 37 y 38 de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla</p> <p>Artículos 19, 41 Fracciones I y II, 43, 44, 77 Fracciones X y XI, 109, 110, 112 113, 115, 116 y 117 de la Ley General de Sistema Nacional de Seguridad Publica</p>
Políticas de Operación	<p>La jefatura de la Unidad de Análisis a través del Área de Captura IPH:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Verificara que el personal operativo cumpla con la elaboración y entrega del IPH 2.- En caso de incumplimiento solicitara al Director de Seguridad Pública Municipal se aplique el correctivo disciplinario correspondiente. 3.- Garantizara que los Policías cuenten con formatos pre-impresos del IPH a fin de que toda falta administrativa y/o delito que atiendan sea registrado. 4.- Cuando más de un orden de gobierno actúe en un mismo evento, cada uno deberá elaborar un informe policial.
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas.


4.1

Descripción del Procedimiento: Captura y Supervisión del Informe Policial Homologado				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Policía	1	Elabora de IPH y lo entrega al área de Captura	IPH	1
Capturista IPH	2	Revisa llenado de IPH, si es necesario solicita corrección y recibe.	IPH	1
Capturista IPH	3	Integra información en el sistema de Plataforma México.		
JUAI	4	Supervisa Información integrada en el sistema. Si es correcta, realiza actividad 6. En caso contrario se devuelve para su corrección.		
Capturista IPH	5	Corrige en el sistema y guarda cambios.	IPH	1
JUAI	6	Valida y cierra evento.	IPH	1

4.2


Diagrama de Flujo: Captura y Supervisión del Informe Policial Homologado



 H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCÁN PUNTO DE ENCUENTRO	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

5.-

Nombre del Procedimiento:	Búsquedas en Sistema Único de Información Criminal de Plataforma México
Objetivo:	Apoyar a las Áreas operativas en la investigación del perfil criminológico de asegurados y/o estatus de vehículos, a través de la consulta en las bases de datos nacionales.
Fundamento Legal:	Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 19, 109, 110, 115, 116, 117 y 118 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública
Políticas de Operación	<p>El personal responsable y autorizado para realizar la búsqueda en Plataforma México</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Realizara la búsqueda de personas, vehículos, armas, direcciones, materiales y bienes que estén involucrados en hechos presuntamente constitutivos de delitos y/o de faltas administrativas, a fin de proveer información que permita el esclarecimiento de los delitos y la identidad de los probables responsables 2.- Será responsables de la administración, guarda y custodia de los datos que integran este registro, Bajo ninguna circunstancia se podrá proporcionar información contenida en el Registro a terceros, solo podrán tener acceso las autoridades competentes en materia de investigación y persecución del delito, para los fines que se prevean en los ordenamientos legales aplicables. 3.- El personal autorizado para realizar las búsquedas, únicamente las realizara cuando sea de carácter oficial para la investigación relacionada con el trabajo operativo propio de la Comisaria Seguridad Publica, Tránsito y Vialidad Municipal. 4.- El informe arrojado deberá contener la firma del solicitante.
Tiempo Promedio de Gestión:	5 a 10 minutos.

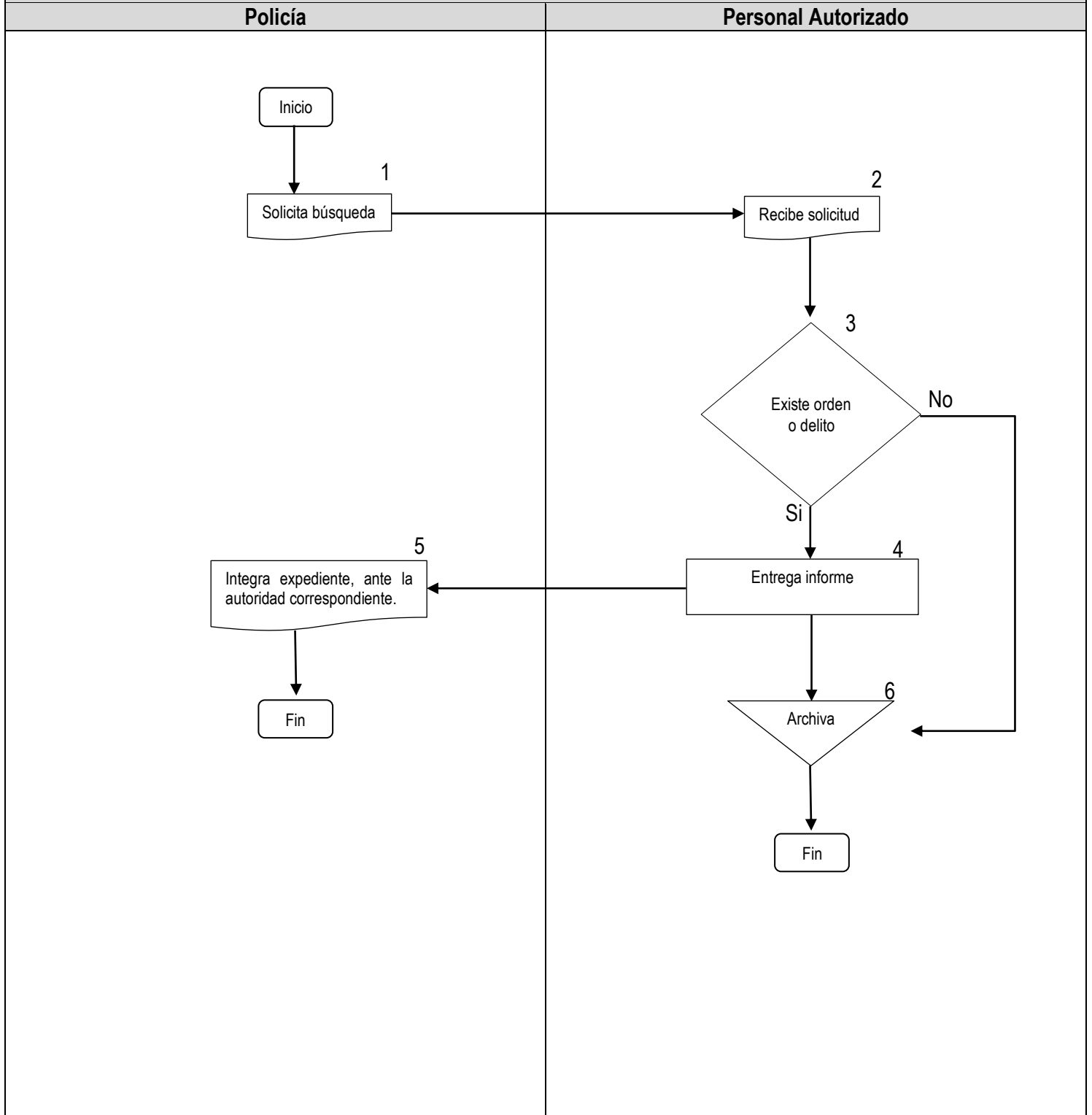
 H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCÁN PUNTO DE ENCUENTRO	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00


5.1

Descripción del Procedimiento: Búsquedas en el Sistema Único de Información Criminal de Plataforma México				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Policía	1	Solicita la búsqueda.	Solicitud	1
Personal autorizado	2	Recibe solicitud, realiza búsqueda e informa de resultados al Policía solicitante.		
Personal autorizado	3	Si existe orden de aprehensión o está involucrado en un delito, realiza actividad:4 En caso contrario realiza actividad: 6		
Personal autorizado	4	Imprime informe, entrega al policía y archiva acuse.	Informe	2
Policía	5	Integra informe al expediente de puesta a disposición ante la autoridad correspondiente.	Informe	1
Personal autorizado	6	Archiva resultado.	Informe	1

5.2

Diagrama de Flujo: Búsquedas en el Sistema Único de Información Criminal de Plataforma México



 H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

6.-

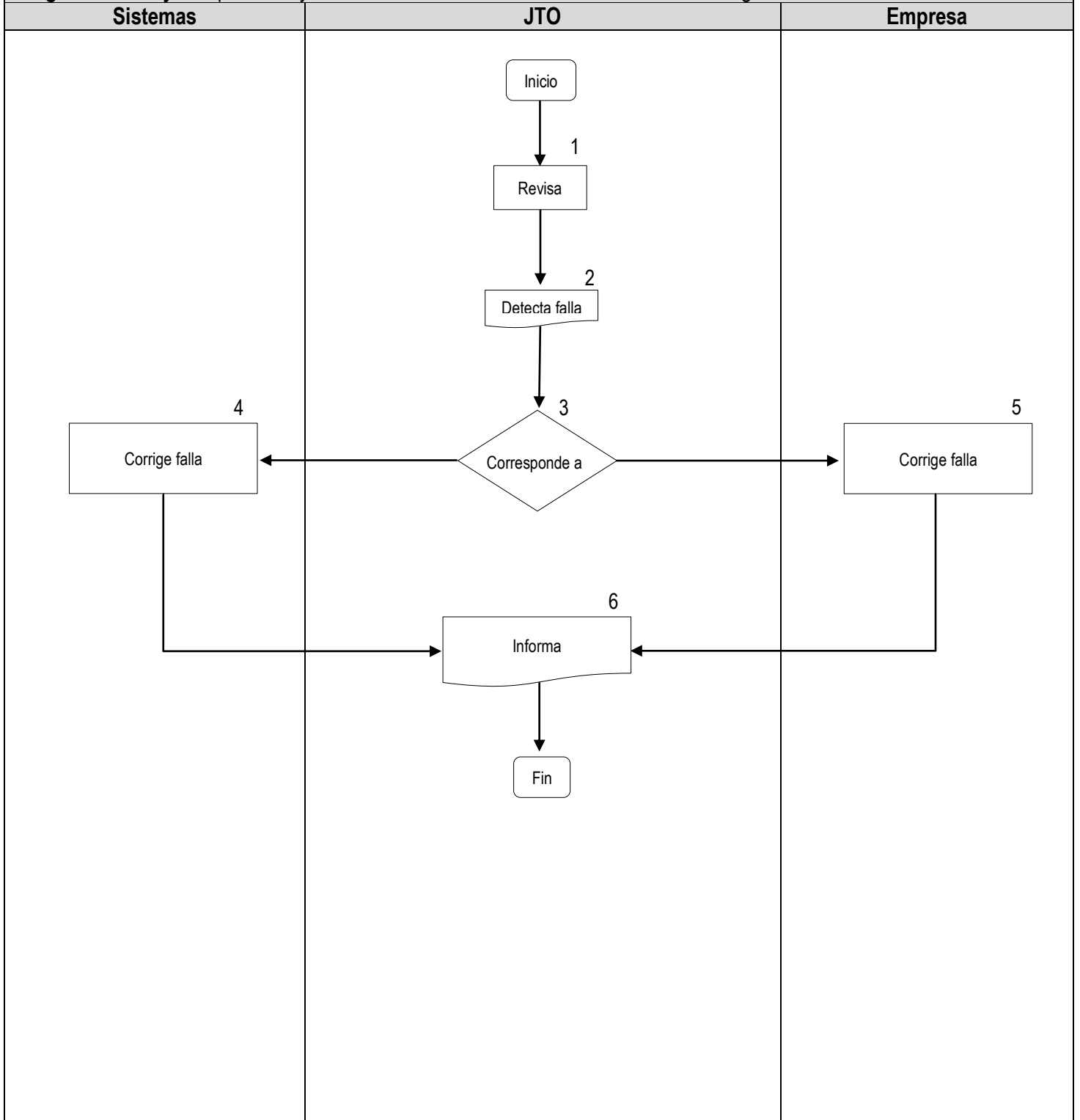
Nombre del Procedimiento:	Supervisión y Funcionamiento Correcto de la Estructura Tecnológica
Objetivo:	Otorgar a la ciudadanía texmeluquense, un servicio de calidad, contando con equipos en excelentes condiciones y personal eficiente.
Fundamento Legal:	50 fracciones I, III, y IV de la Ley de Responsabilidades de Los Servidores Públicos del Estado de Puebla Artículo 47 fracciones V y VI de la Ley Federal del Trabajo
Políticas de Operación	El Jefe de Tecnología Operativa será responsable de: 1. Checar el correcto funcionamiento de los sistemas del C2. 2. Supervisar que el personal a su cargo cumpla correctamente con sus funciones. 3. Supervisara y solicitara los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del CERI. 4. El personal a su cargo deberá reportarle cualquier tipo de falla que detecte en el desempeño de sus funciones.
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas


6.1

Descripción del Procedimiento: Supervisión y Funcionamiento Correcto de la Estructura Tecnológica.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
JTO	1	Revisa el funcionamiento de los sistemas que integra el C2.		
JTO	2	Si detecta alguna falla la corrige o realiza el reporte a la empresa o Área de Sistemas para su corrección.	Reporte	2
JTO	3	Si corresponde a sistemas lo reporta a Tecnologías del Ayuntamiento y continúa con actividad 4. Si corresponde a la empresa, continúa con actividad 5.	Reporte	2
Empresa	4	Corrige falla y entrega reporte de reparación realizada.	Reporte	1
Tecnologías del Ayuntamiento	5	Corrige falla y entrega reporte de reparación realizada.	Reporte	1
JTO	6	Informa del servicio otorgado: 1.- Original para Comisario 2.- Copia para Dir. EJA 3.- Copia para Sistemas 4.- Archivo	Oficio	4

6.2

Diagrama de Flujo: Supervisión y Funcionamiento Correcto de la Estructura Tecnológica.



 <p>H. AYUNTAMIENTO SAN MARTÍN TEXMELUCAN PUNTO DE ENCUENTRO</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección del CERI	Registro: HSMT1418/MP/CSPTV/11012016
		Fecha de elaboración: Enero 2016
		Número de revisión: 00

7.-

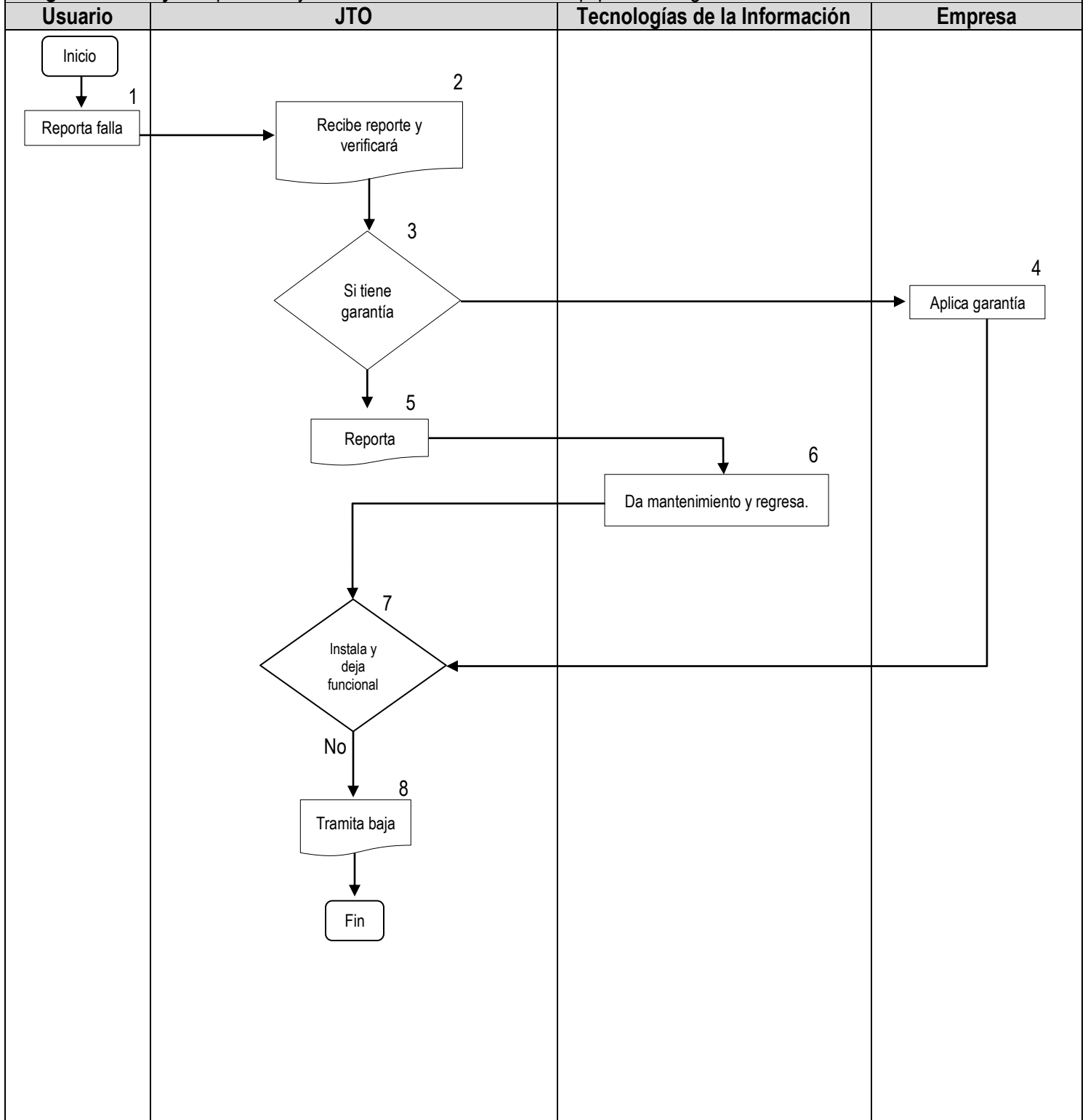
Nombre del Procedimiento:	Supervisión y Funcionamiento Correcto del equipo Tecnológico
Objetivo:	Otorgar a la ciudadanía texmeluquense, un servicio de calidad, contando con equipos en excelentes condiciones y personal eficiente
Fundamento Legal:	50 fracciones I, III, y IV de la Ley de Responsabilidades de Los Servidores Públicos del Estado de Puebla Artículo 47 fracciones V y VI de la Ley Federal del Trabajo
Políticas de Operación	El Jefe de Tecnología Operativa será responsable de: 1. Checar el correcto funcionamiento del equipo tecnológico que se utilizan en la Dirección del CERI. 2. Supervisar que el personal a su cargo cuide y de uso correcto a los equipos. 3. Checar que se haga efectiva la póliza de mantenimiento correspondiente.
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas.

7.1

Descripción del Procedimiento: Supervisión y Funcionamiento Correcto del equipo Tecnológico				
Responsable	No.	Actividad	Formato o documento	Tantos
Usuario	1	Reporta falla de equipo.	Reporte	1
JTO	2	Recibe reporte y verificará el equipo, revisara las pólizas del equipo para hacer valer la garantía.		
JTO	3	Si tiene garantía lo reporta a la empresa correspondiente para su reparación o cambio, en caso contrario solicitará a Tecnologías de la Información del Ayuntamiento.	Solicitud	2
Empresa	4	Aplica garantía y regresa equipo.	Garantía	1
JTO	5	Reporta a sistemas.	Reporte	1
Tecnologías de la Información	6	Da mantenimiento y regresa equipo.		
JTO	7	Si tuvo reparación pone en funcionamiento el equipo instalando y dejando funcional, en caso contrario promoverá la baja.		
JTO	8	Tramita baja a Tecnologías de la Información del Ayuntamiento.	Solicitud	

7.2

Diagrama de Flujo: Supervisión y Funcionamiento Correcto del equipo Tecnológico.



IV.- GLOSARIO

CERI: Centro de Emergencias y Respuesta Inmediata.

BASE DE DATOS C2: Base de datos del Centro de Control y Comando C2.

DELITO: Es un comportamiento que, ya sea por propia voluntad o por imprudencia, resulta contrario a lo establecido por la ley. El delito, por lo tanto, implica una violación de las normas vigentes, lo que hace que merezca un castigo o pena.

Director EJA: Director de Estrategia, Jurídico Administrativa.

FA: Falta Administrativa.

HT: Hecho de Tránsito.

IPH: Informe Policial Homologado.

JTO: Jefe de Tecnología Operativa.

JUAI: Jefatura de la Unidad de Análisis e Inteligencia.

PN: Parte de novedades.

SUIC: Sistema Único de Información Criminal.