

Manual de Procedimientos: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO		
Código	MZAC/2124/MP/CAJ	Página 1 de 23
Fecha de Emisión	30 de octubre de 2021	
Fecha de Actualización	15 de febrero de 2024	
Revisiones	3	

Experiencia que Construye



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO.

VALIDACIÓN

Manual de Procedimientos Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito		
Código	MZAC/2124/MP/CAJ	Página 2 de 23
Fecha de Emisión	30 de octubre de 2021	
Fecha de Actualización	15 de febrero de 2024	
Revisiones	3	



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO.

Experiencia que Construye

CLAVE		MZAC2124/MP/DCMSC	
 EDGAR GARCÍA HERRERA CONTRALOR MUNICIPAL H. AYUNTAMIENTO ZACATLÁN, PUE. 2021-2024		 MIGUEL ÁNGEL GONZÁLEZ PAZ DIRECTOR DEL CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO. COMUNICACIÓN H. AYUNTAMIENTO ZACATLÁN, PUE. 2021-2024	
 ERICKA LIZBETH OLVERA GONZÁLEZ COORDINADORA ADMINISTRATIVA DE PREVENCIÓN DEL DELITO		 MÓNICA IVONNE HERNÁNDEZ GONZÁLEZ OPERADOR ADMINISTRATIVO	

Actualizado el 15 de febrero de 2024, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal.

El presente manual servirá como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica y funcional, formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad que permitan una funcionalidad administrativa del área; permitiendo con ello, deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y/o desagregación innecesaria en las funciones, detectando omisiones, coadyuvando con ello, en la ejecución correcta de las labores encomendadas a los servidores públicos municipales. Por ser un documento de consulta frecuente, el manual será aplicado y actualizado a las necesidades de cada administración, si fuera necesario, o en su caso, cuando exista algún cambio en sus funciones o en su estructura orgánica de esta Dirección, por lo que cada una de las áreas que la integran deberá aportar la información necesaria para el cumplimiento de este cometido.

Manual de Procedimientos: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO		
Código	MZAC/2124/MP/CAJ	Página 3 de 23
Fecha de Emisión	30 de octubre de 2021	
Fecha de Actualización	15 de febrero de 2024	
Revisiones	3	

Experiencia que Construye



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN 4

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS..... 4

III. PROCEDIMIENTOS 5

IV. GLOSARIO 23

I. INTRODUCCIÓN

Este Manual de Procedimientos tiene como objeto particular servir como una herramienta de apoyo en la descripción de cada una de las actividades y compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada la descripción de cada uno de los procedimientos de trámite que brinda además de las actividades de la Dirección del Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito, así como las políticas y lineamientos de operación de dichos procedimientos.

Con el fin de promover el desarrollo administrativo y contribuir al fortalecimiento, la mejora y operación de este órgano interno describiendo las operaciones que deben seguirse, así como los puestos responsables de su ejecución.

Es importante resaltar que el presente documento estará sujeto a cambios en su contenido con el fin de mantenerlo actualizado cada vez que se presente alguna actualización en la ejecución de los procedimientos y a su vez contribuir con la mejora continua en cada una de las actividades desempeñadas en al área.

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1	Solicitud de Video
2	Recepción de reportes de emergencia
3	Video vigilancia en hecho relevante

III. PROCEDIMIENTOS

3.1 PROCEDIMIENTO 1: SOLICITUD DE VIDEO

3.1.1. GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO			
LEY O NORMATIVA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ÚLTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art 115 Frac III	05/02/1917	15/09/2017
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	105 fracción III	02/10/1917	15/08/2018
Ley Orgánica Municipal	78 fracción III, 119, 120	22/03/2001	08/02/2019

OBJETIVO: Ser el apoyo visual y de comunicación efectiva, con las diferentes corporaciones que conforman la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

FUNCIÓN:

1. Brindar una atención cordial y de calidad humana a la población demandante.
2. Control de operatividad de los sistemas de operación que incluye visualización de pantalla y canales de comunicación como telefonía y radios.
3. Dar seguimiento y conclusión a las solicitudes de video.

ALCANCE: Secretaría de Seguridad Ciudadana.

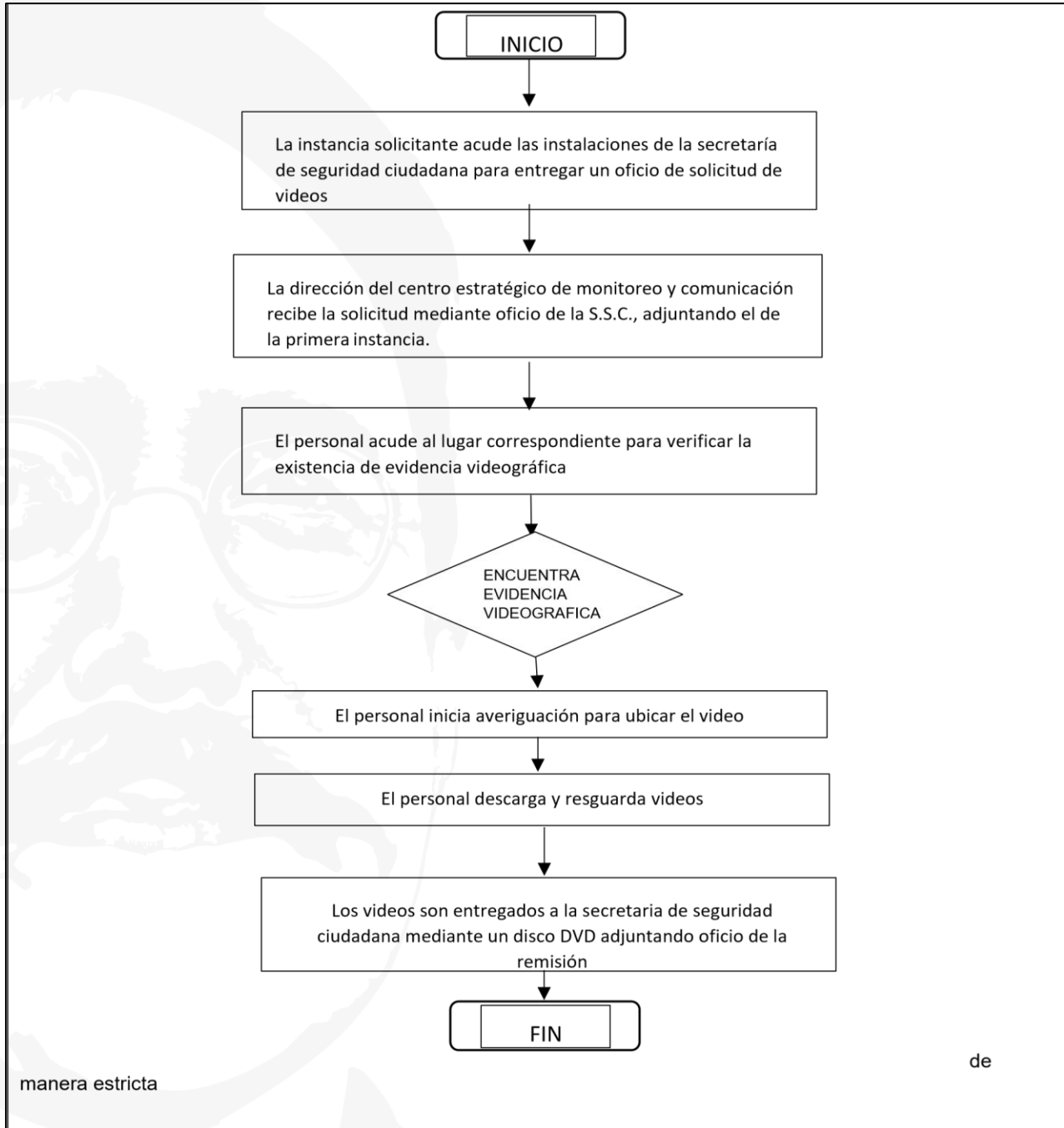
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	El personal del Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito será el encargado de remitir y atender las solicitudes de video, así como un
	Servicio de apoyo a la autoridad que lo solicite en un hecho ilícito o probable delito.
	Es responsabilidad del personal del Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del delito resguardar la confidencialidad de la información recabada y será entregada únicamente a las instancias correspondientes.
	La instancia que requiera el servicio será responsable del total de información que la SSC le confiera y/o proporcione.

TIEMPO DE GESTIÓN: Tiempo de Gestión de la evidencia Video gráfica 48hrs.
--

3.1.2 DESCRIPCIÓN

No.	PUESTO Y ÁREA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO
1	Recepción	Recibe solicitud de video por parte de la fiscalía.	Oficio
2	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	Recibe la solicitud mediante oficio de la secretaria de Seguridad Ciudadana adjuntando el de origen.	Oficio
3	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	Acude al verificar la existencia de evidencia lugar correspondiente para video gráfica.	
NO SE ENCUENTRA EVIDENCIA VIDEOGRAFICA			
4	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	Contesta mediante oficio que no existe con video o evidencia video gráfica. Fin del procedimiento.	Oficio
ENCUENTRA EVIDENCIA VIDEOGRAFICA			
5	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	Inicia averiguación previa del evento para poder ubicar el video correspondiente	
6	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	Descarga y resguarda videos	
7	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	Entrega video a Seguridad Ciudadana la Secretaría de mediante un disco (DVD) adjuntando oficio de la remisión.	Oficio de remisión de video.

3.1.3DIAGRAMA



3.2 PROCEDIMIENTO 2: RECEPCIÓN DE REPORTES DE EMERGENCIA

3.2.1 GENERALES

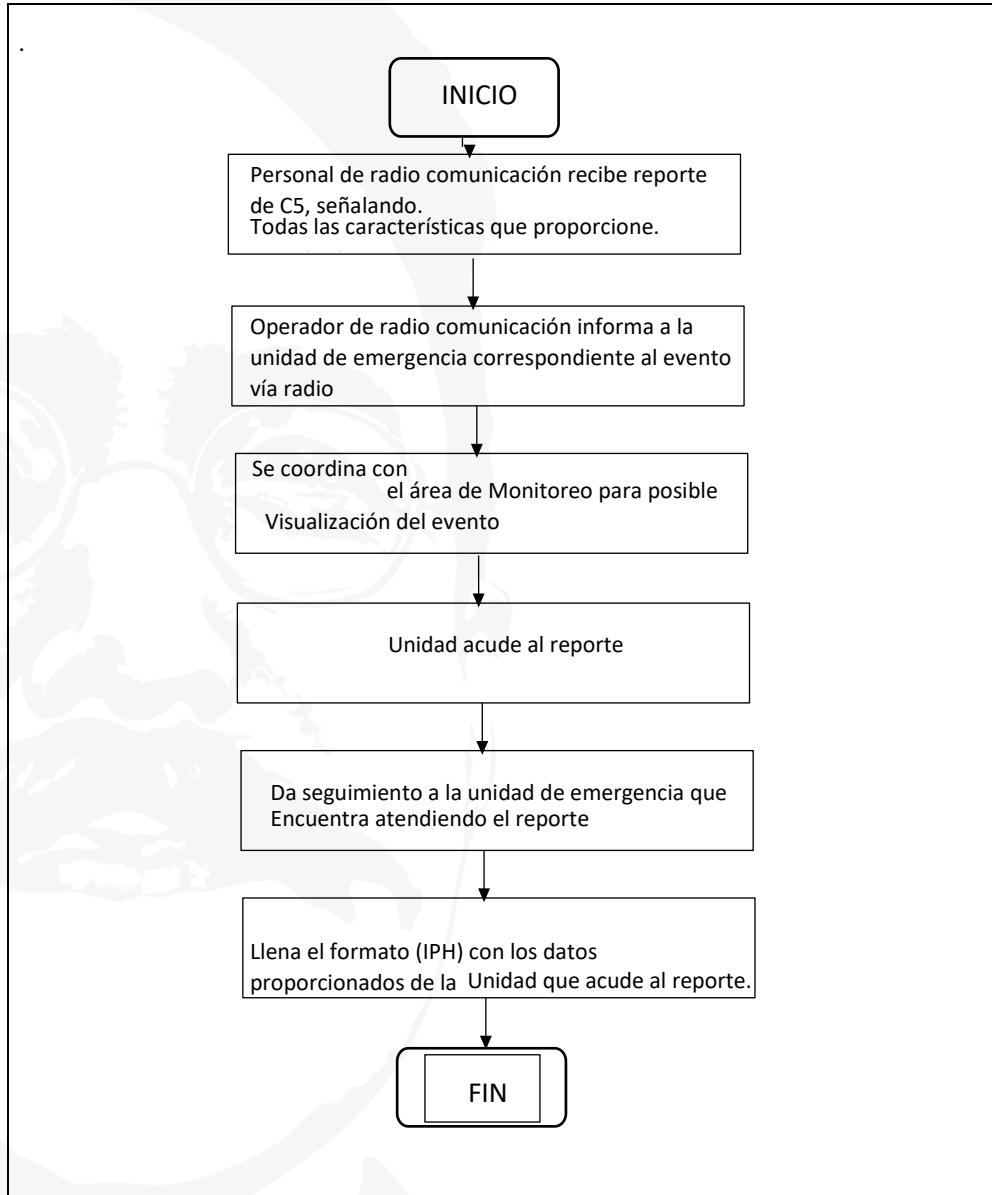
UNIDAD RESPONSABLE: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO			
LEY Y NORMATIVA	ARTICULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art 115 Frac III	05/02/1917	15/09/2017
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	105 frac III	02/10/1917	15/08/2018
Ley Orgánica Municipal	78 fracción III, 119, 120	22/03/2001	08/02/2019
OBJETIVO: Brindar apoyo de forma eficaz e inmediata, siendo el enlace entre los reportes y las unidades de emergencia			
FUNCIÓN: Recibir y archivar las solicitudes de video mediante número de oficio de la secretaria de Seguridad Ciudadana. Recabar y resguarda evidencia video gráfica en sitio.			
ALCANCE: secretario de Seguridad Ciudadana.			

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	El personal de radio operador será el responsable de atender los reportes de emergencia.
	Es responsabilidad del personal radio operador hacer llegar en tiempo y forma a las instancias correspondientes los reportes.
	Los operadores reportan a sus compañeros de cualquier anomalía en los equipos dentro y fuera del Complejo de Seguridad, así como a sus compañeros de turno que reciben.
	El personal de mantenimiento realizara mantenimiento preventivo a los equipos instalados en los diferentes puntos estratégicos de la ciudad de Zacatlán.
	Es responsabilidad de los operadores anotar en la bitácora todos los datos consignados en esta cada vez que se reciba un reporte.
	El operador de radio genera folio por cada evento reportado.
	El operador de radio reporta a RT de la situación para que esta a su vez despache unidades a donde sean solicitadas.
TIEMPO DE GESTIÓN:	INMEDIATA.

3.2.2 DESCRIPCIÓN

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA	DOCUMENTO
1	Personal de radio comunicación recibe reporte de C5, señalando todas las características que proporcione el reportante.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
2	El operador de radio comunicación informa a la unidad de emergencia correspondiente al evento vía radio.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
3	Se coordina con el área de Monitoreo para posible visualización del evento	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
UNIDAD ACUDE A REPORTE			
4	Recibir el seguimiento de la unidad de emergencia que se encuentra atendiendo el reporte.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
5	<ul style="list-style-type: none"> Llenar IPH Municipal con los datos proporcionados de la unidad que acudió al evento. Colocando número de Folio correspondiente a cada Reporte. Iniciando a las 00:00hrs y terminando a las 23:59 hrs. <p>Datos para ingresar: hora de recepción del reporte, hora de envió, arribo de la unidad, que unidad atiende, mando a cargo, nombre del evento, descripción de este y nombre del operador de radio comunicación que atendió.</p>	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	IPH MUNICIPAL
6	Se cierra evento.	Centro estratégico de seguridad y prevención del delito	

3.2.3 DIAGRAMA



3.3 PROCEDIMIENTO 3: VIDEOVIGILANCIA EN HECHO RELEVANTE.

3.3.1 GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO			
LEY O NORMA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art 115 Frac III	05/02/1917	15/09/2017
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	105 Frac III	02/10/1917	15/08/2018
Ley Orgánica Municipal	78 Fracción III, 119, 120	22/03/2001	08/02/2019
OBJETIVO: Brindar apoyo visual en la supervisión a través de las cámaras de video vigilancia de posibles hechos delictivos.			
FUNCIÓN:			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar seguimiento y conclusión a las solicitudes de video. • Registrar y recabar cualquier evidencia video grafica en algún hecho delictivo. Recibir el seguimiento de la unidad de emergencia que se encuentre atendiendo el reporte. • Llenado de formato (IPH) con los datos que de la unidad que acudió al evento. 			
ALCANCE: Secretario de Seguridad Ciudadana			



ZACATLÁN

GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024

Experiencia que Construye

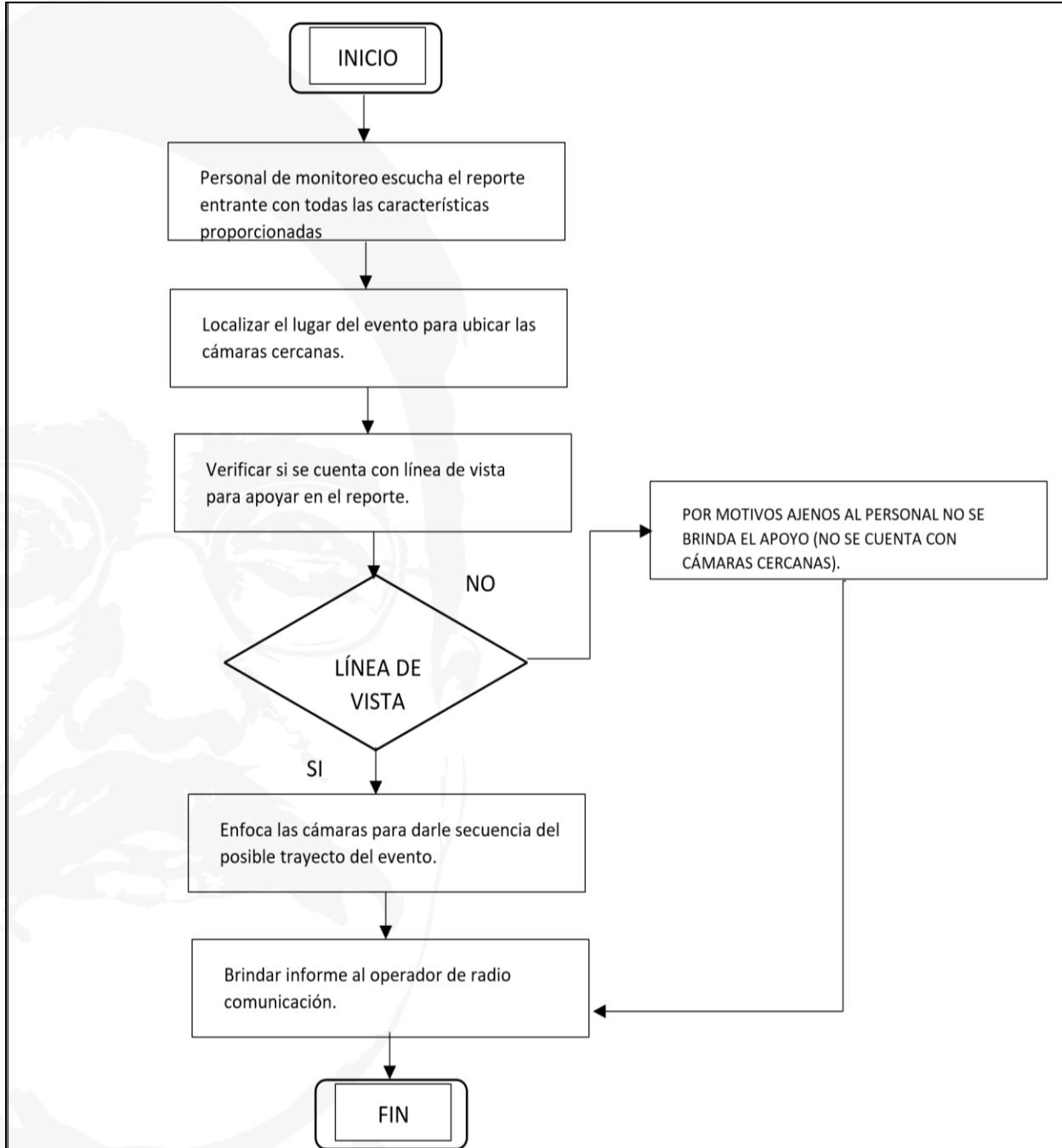
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Es responsabilidad del personal de monitoreo reportar alguna falla en las cámaras
	El Motorista se encarga de vigilar las 24 horas el funcionamiento de las cámaras de video vigilancia y vigilar hechos inusuales.
TIEMPO DE GESTIÓN:	Inmediata



GOBIERNO MUNICIPAL
2021-2024

3.3.2 DESCRIPCIÓN

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA	DOCUMENTO
1	Personal de monitoreo escucha el reporte entrante con todas las características proporcionadas.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
2	Localizar el lugar para ubicar las cámaras cercanas.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
3	Verificar si se cuenta con línea de vista para apoyar en el reporte.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
NOTA: No se brinda el apoyo porque no se cuenta con línea de vista.			
LÍNEA DE VISTA			
4	Enfoca las cámaras para dar la secuencia del posible trayecto del evento.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	
5	Brindar informe al operador de radio comunicación.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	Formato
6	Se cierra evento.	Centro Estratégico de Seguridad y Prevención del Delito	



3.4 PROCEDIMIENTO 4: PREVENCIÓN EN INSTITUCIONES

3.4.1 GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO			
LEY O NORMA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley General para la prevención social de la violencia y a delincuencia	Art. 3, 6, 7, 8, 9, 10,1, 17, 19.	24/01/2012	04/05/2021
Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	Art. 24,54.	31/12/2012	28/10/2021
OBJETIVO: Reducir la incidencia de la actividad delictiva y promover la seguridad en las comunidades del municipio.			
FUNCIÓN:			
<ul style="list-style-type: none"> • Concientizar y sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de prevención del delito. • Fomentar la participación de prevención del delito dentro del municipio, • Identificar y evaluar los factores de riesgo asociados con la delincuencia en el municipio. 			
ALCANCE: Secretario de Seguridad Ciudadana			

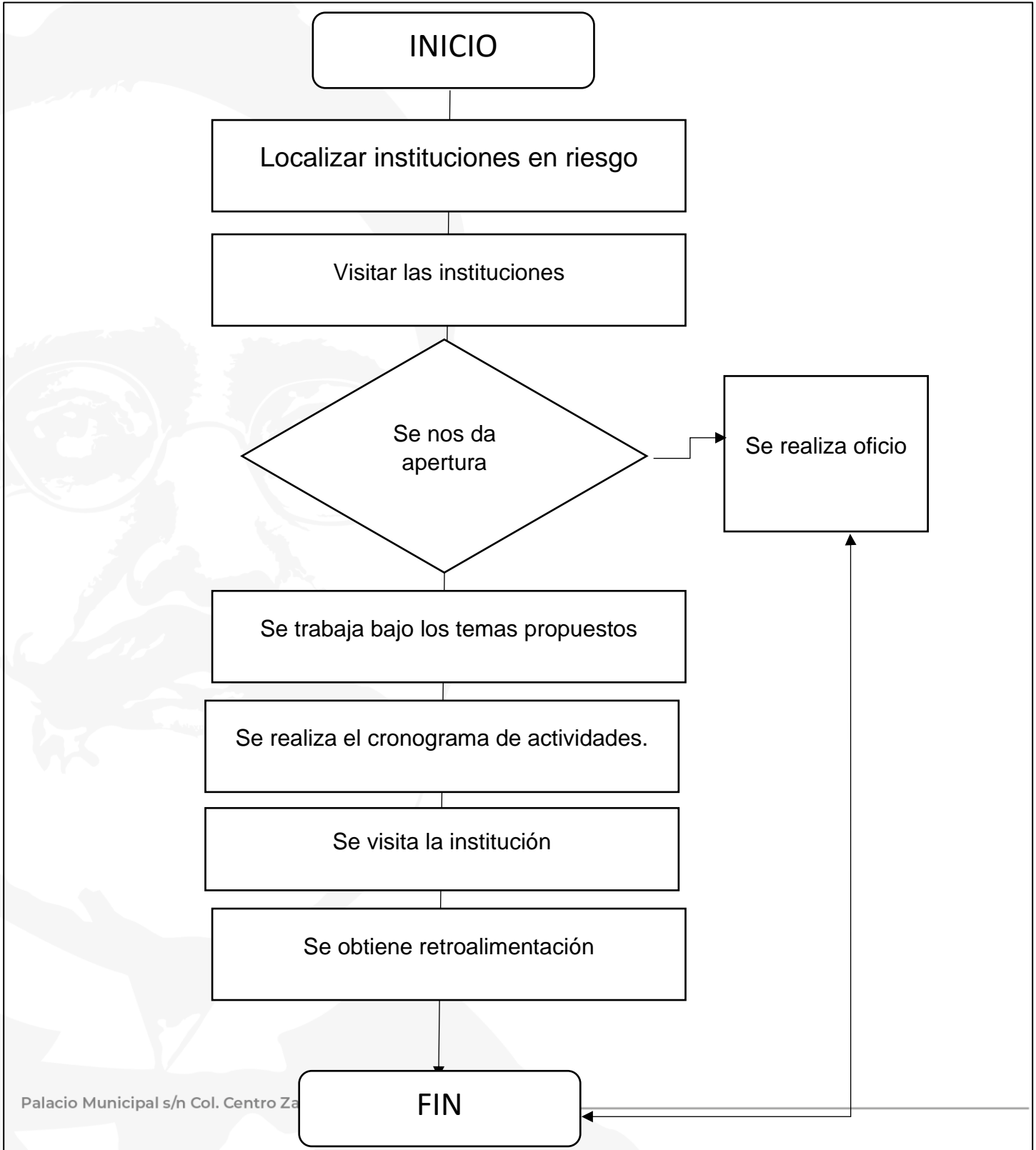


POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Priorizar la prevención de la delincuencia antes de que ocurra los delitos, abordando las causas subyacentes y los factores de riesgo que contribuyen a la actividad delictiva.
	<p>Centrar los esfuerzos de prevención del delito en la participación de la comunidad.</p> <p>Fomentar el desarrollo de las comunidades seguras y resilientes mediante talleres, platicas o ponencias.</p>
TIEMPO DE GESTIÓN:	Inmediata

3.4.2 DESCRIPCIÓN

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA	DOCUMENTO
1	Localizar las instituciones en riesgo	Prevención del delito	
2	Visitar las instituciones	Prevención del delito	
3	Se nos da la apertura y se trabaja bajo los temas propuestos	Prevención del delito	
4	Se realiza el cronograma de actividades.	Prevención del delito	
5	Se visita la institución	Prevención del delito	Ficha técnica de instituciones
6	Se obtiene una retroalimentación	Prevención del delito	

3.4.3DIAGRAMA



3.5 PROCEDIMIENTO 5: CREACIÓN DE REDES MUCPAZ

3.5.1 GENERALIDADES

UNIDAD RESPONSABLE: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO			
LEY O NORMA	ARTÍCULO	EMISIÓN	ULTIMA REFORMA
Ley General para la prevención social de la violencia y a delincuencia	Art. 3, 6, 7, 8, 9, 10,1, 17, 19.	24/01/2012	04/05/2021
Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos	Art. 24,54.	31/12/2012	28/10/2021
OBJETIVO: Crear redes de mujeres con auto capacitaciones y lograr la independencia económica.			
FUNCIÓN:			
<ul style="list-style-type: none"> • Crear redes de mujeres. • Fomentar la participación de mujeres en deportes y mejorar su salud. • Identificar y evaluar los factores de riesgo asociados con los índices de violencia de género. 			
ALCANCE: Secretario de Seguridad Ciudadana			



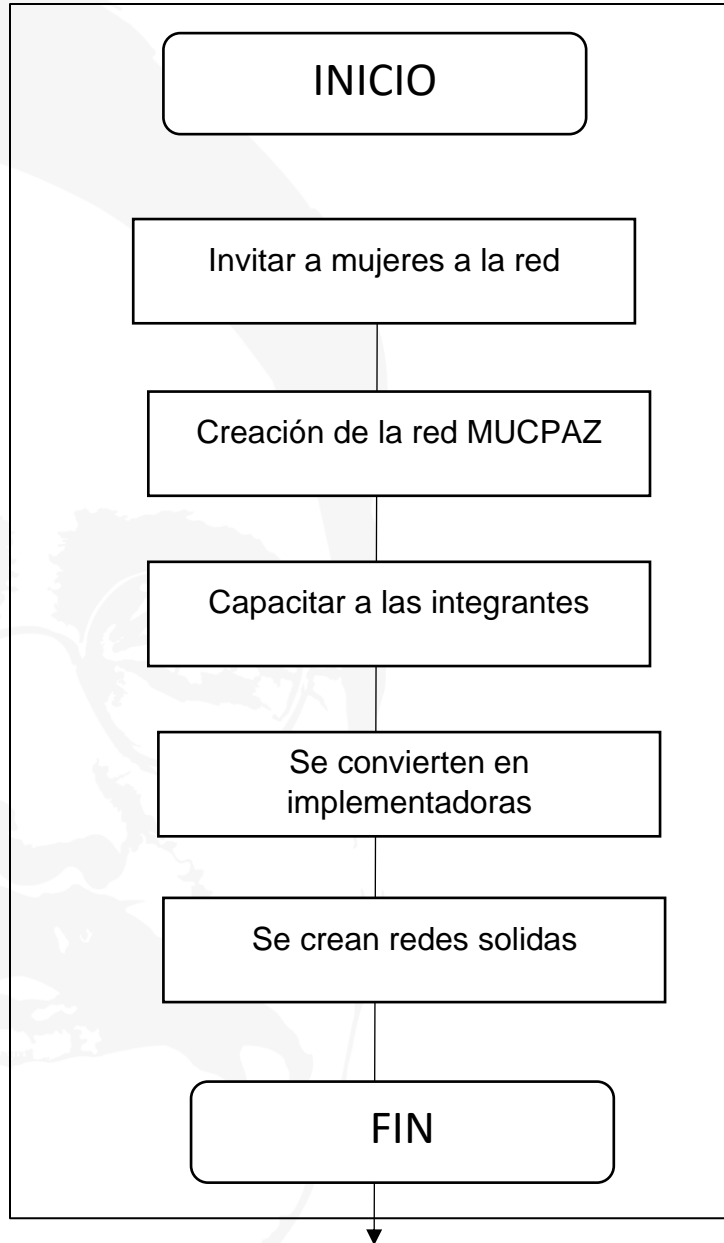
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	Priorizar la prevención de la delincuencia antes de que ocurran los delitos, abordando las causas subyacentes y los factores de riesgo que contribuyen a la actividad delictiva.
	Centrar los esfuerzos de prevención del delito en la participación de la comunidad. Fomentar el desarrollo de las comunidades seguras mediante talleres, pláticas o ponencias.
TIEMPO DE GESTIÓN:	Inmediata

3.5.2 DESCRIPCIÓN

NO.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	PUESTO O ÁREA	DOCUMENTO
1	Invitar a mujeres a la red	Prevención del delito	
2	Creación de la red MUCPAZ	Prevención del delito	
3	Capacitar a las integrantes	Prevención del delito	
4	Se convierten en implementadoras	Prevención del delito	
5	Se crean redes solidas	Prevención del delito	Listas de participación

3.5.3

DIAGRAMA



Manual de Procedimientos: CENTRO ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DEL DELITO		
Código	MZAC/2124/MP/CAJ	Página 23 de 23
Fecha de Emisión	30 de octubre de 2021	
Fecha de Actualización	15 de febrero de 2024	
Revisiones	3	

IV. GLOSARIO

- **ÁREA:** Parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.
- **COMUNICACIÓN:** Transmisión y recepción de información para el logro de una mayor eficiencia en el trabajo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales.
- **DELITO:** Circunstancia de haber cometido una persona una acción contra Acción que va en contra de lo establecido por la ley y que es castigada por e pena grave.
- **HECHO ILÍCITO** es todo acto contrario al ordenamiento jurídico vigente, generado por la intención, la imprudencia, impericia, negligencia mala fe, abuso de derecho e inobservancia normativa de una persona (agente) que tiene por contrapartida una responsabilidad civil en favor de otra persona.
- **INCIDENCIA:** proviene en su etimología del vocablo latino “incidencia”, utilizado para hacer referencia a distintas situaciones; Puede referirse a un hecho que acontece mientras está ocurriendo.
- **INFRACTOR:** Persona que transgrede una ley, norma o acuerdo.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTO:** Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Dirección. Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.
- **OPERADOR:** Técnico encargado de manejar y hacer que funcionen ciertos aparatos, Persona que tiene por oficio establecer las comunicaciones que no son automáticas en una central telefónica.
- **°C:** conocido como grado centígrado, es la unidad termométrica cuyo 0 se ubica 0.01 grados por debajo del punto triple del agua y su intensidad calórica equivale a la de ke.