

Manual de Procedimientos

DE LA DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS Y RESPUESTA INMEDIATA

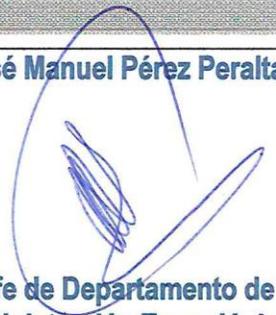
NOVIEMBRE 2015



Ciudad
de **Progreso**

Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS Y RESPUESTA INMEDIATA

Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039

AUTORIZACIONES		
<p>Alejandro Oscar Santizo Méndez</p>  <p>Secretario de Seguridad Pública y Tránsito Municipal</p>	<p>Jorge Alejandro Vázquez Ríos</p>  <p>Director de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	<p>José Manuel Pérez Peralta</p>  <p>Jefe de Departamento de Administración Tecnológica</p>
<p>Samuel Jonathan Marroquín Ortiz</p>  <p>Jefe de Departamento de Información y Análisis</p>	<p>Jesús Huerta García</p>  <p>Jefe de Departamento Operativo</p>	<p>Rodolfo Sánchez Corro</p>  <p>Contralor Municipal</p>

Aprobado el veinte de noviembre de dos mil quince con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 12 fracción XVIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal; y 12 fracción VI del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

ÍNDICE

	Página
I. Introducción	4
II. Presentación de los Procedimientos Departamento de Administración Tecnológica	5
Procedimiento para la revisión del estado de los servidores.	6
Procedimiento para la conexión de un equipo de cómputo a la red.	9
Procedimiento para el respaldo de grabaciones de llamadas.	12
Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.	15
Procedimiento para la asignación de privilegios en la salida a internet de equipo de cómputo.	20
Procedimiento para la instalación de los servicios telefónicos.	23
Procedimiento para la solicitud de servicios de desarrollo y modificación de sistemas de Información.	26
Procedimiento para la Instalación de sistemas desarrollados con visual Basic 6.0.	31
Procedimiento para la Generación de Cuenta de Usuarios de sistemas Web.	34
Procedimiento para el alta de usuario para registro de entradas.	37
Procedimiento para solicitud de video	40
III. Departamento Operativo	
Procedimiento de Atención telefónica de Emergencias Médicas, Policía, Tránsito y Protección Civil.	43
Procedimiento de Inicio de turno de Radio-Operadores – Despacho de Unidades de Policía y Tránsito Municipal.	48
Procedimiento para Asignación de Unidades de Policía y Tránsito Municipal.	50
Procedimiento para Generar Incidencias	52
Monitoreo de Estación de Control de Alertamiento Temprano y CECOCO.	54
Procedimiento de Monitoreo a través de los Equipos de Video-vigilancia.	57
Procedimiento de Evaluación del Servicio 066	60
IV. Departamento de Información y Análisis	64
Procedimiento para la Elaboración de Análisis Geo-delictivos	64
Procedimiento para la creación de Análisis Estadísticos	68
Procedimiento para soporte documental de incidentes delictuosos a través del retrato hablado	72
Procedimientos para la Consulta de información oficial y de referencia a través del Sistema Único de Información Criminal (SUIC)	75
V. Formatos	80
VI. Glosario de Términos	84

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

I. INTRODUCCIÓN

En la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata del Municipio de Puebla, contamos con alta tecnología en cuanto a seguridad pública se refiere, con nuestro sistema de semáforos inteligentes y las cámaras que se encuentran ubicadas en diferentes puntos estratégicos del municipio.

Nos permite prestar servicios de emergencias las 24 horas del día y los 365 días del año a los ciudadanos en el menor tiempo posible apoyados en la misión, visión y valores, los cuales son: Responsabilidad, compromiso, confiabilidad, honestidad, lealtad y disciplina de nuestro personal operativo y administrativo.

Con la finalidad de salvaguardar la integridad física, moral, así como los bienes materiales de cada persona que se encuentra dentro del municipio.

El presente manual presenta de forma esquematizada las operaciones realizadas por el personal del Departamento de Administración Tecnológica, Departamento Operativo y Departamento de información y Análisis de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata (DERI), de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal de la ciudad de Puebla, tiene la finalidad de describir de manera concreta las actividades que deberán realizar y reportar todos los que integran ésta área, enfatizando las tareas referentes a las Tecnologías de Información y aquellas complementarias que se han integrado al Proyecto denominado DERI colaborando a cumplir con la misión de dar una respuesta inmediata, orientación y ayuda a la ciudadanía en situaciones de emergencia.

Asimismo, y con el propósito de fomentar un entorno de respeto e igualdad entre el personal del Departamento de Administración Tecnológica que considere los principios básicos de igualdad y equidad, que deben existir entre hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional, toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este Manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN TECNOLÓGICA

1. Procedimiento para la revisión del estado de los servidores.
2. Procedimiento para la conexión de un equipo de cómputo a la red.
3. Procedimiento para el respaldo de grabaciones de llamadas.
4. Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.
5. Procedimiento para la asignación de privilegios en la salida a internet de equipo de cómputo.
6. Procedimiento para la instalación de los servicios telefónicos.
7. Procedimiento para la solicitud de servicios de desarrollo y modificación de sistemas de información.
8. Procedimiento para la Instalación de sistemas desarrollados con Visual Basic 6.0
9. Procedimiento para la Generación de cuenta de usuarios de sistemas Web.
10. Procedimiento para el alta de usuario para registro de entradas.
11. Procedimiento para solicitud de video.

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO OPERATIVO

12. Procedimiento de Atención Telefónica de Emergencias Médicas, Policía, Tránsito y Protección Civil.
13. Procedimiento de Inicio de turno de Radio Operadores-Despacho de unidades de Policía y Tránsito Municipal.
14. Procedimiento para Asignación de unidades de Policía y Tránsito Municipal.
15. Procedimiento para Generar Incidencias.
16. Procedimiento para el monitoreo de Estación de Control de Alertamiento Temprano y CECOCO.
17. Procedimiento de Monitoreo a través de los equipos de Video vigilancia.
18. Procedimiento de Evaluación del Servicio 066.

PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

19. Procedimiento para la creación de análisis Geo-delictivos
20. Procedimiento para la creación de Análisis Estadísticos
21. Procedimiento para el soporte documental de incidentes delictuosos a través del retrato hablado
22. Procedimientos para la Consulta de información oficial y de referencia a través del Sistema Único de Información Criminal SUIC.

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

III. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN TECNOLÓGICA

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de revisión del estado de los servidores.
Objetivo:	Asegurar la disponibilidad de los diversos sistemas instalados en los equipos servidores, garantizando el mejor servicio a los usuarios.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI y XIII, XV y 111. Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Este procedimiento es ejecutado todos los días hábiles por la mañana para cada uno de los servidores instalados en los SITES o bien cuando el usuario reporta algún problema en su sistema. 2. Si la solución a un problema encontrado afecta la disponibilidad de algún sistema, se notificará al jefe inmediato para que tome las acciones necesarias para notificar a los usuarios y mandos superiores del problema así como las posibles soluciones y tiempo de solución. 3. Si el equipo puede seguir operando pero es necesario una actualización esta se llevará a cabo fuera del horario de trabajo de los usuarios.

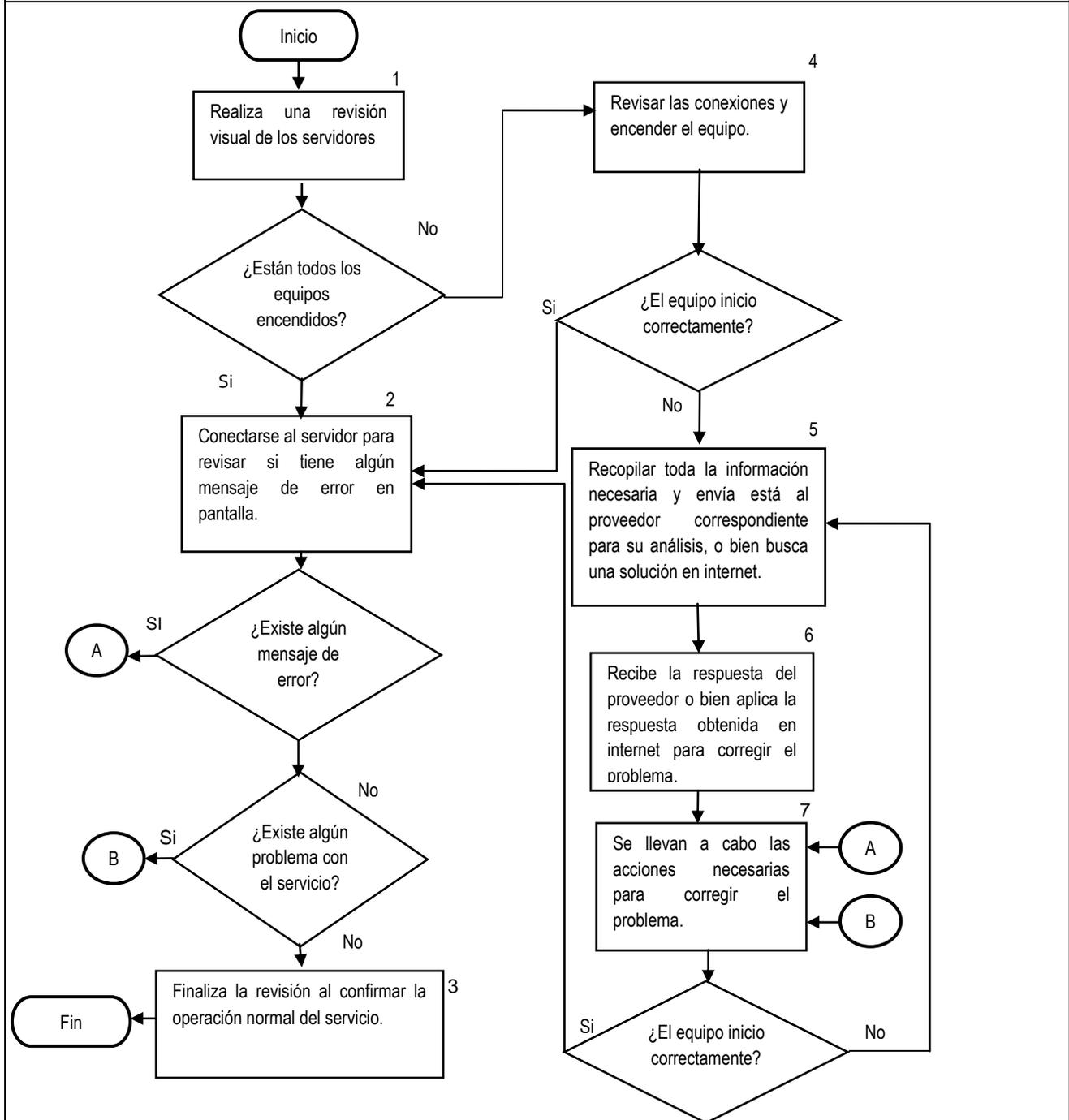
Descripción del Procedimiento: Revisión del Estado de los Servidores				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinador/a Técnico/a (Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	1	Realiza una revisión visual de todos los servidores para estar seguros que estos se encuentran encendidos y sin alarmas sonoras. • Si el equipo no está encendido pasa a la actividad No. 4, en caso contrario continua con la revisión.	N.A	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	2	Se realiza una conexión vía ssh o vnc a cada uno de los servidores para verificar si existen mensajes de error o si los equipos están operando de forma incorrecta. <ul style="list-style-type: none"> • Si existe algún mensaje de error o problema en el servicio pasar a la actividad No.7, en caso contrario: 	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	3	Finaliza la revisión al confirmar que la operación del servicio es normal y termina el procedimiento.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	4	Revisa las conexión de los equipos y esto incluye: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conexiones eléctricas. ✓ Servicio de troncales digitales (E1). ✓ Interconexión del equipo. ✓ Conexiones de red. <p>Encender el equipo y supervisar su arranque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el equipo inicio de forma normal continua en la actividad No. 2 	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	5	Recopilar toda la información necesaria sobre el problema y envía está al proveedor correspondiente para su análisis o bien busca una solución en internet.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	6	Recibe la respuesta del proveedor o bien aplica la respuesta obtenida en internet para corregir el problema.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	7	Se llevan a cabo las acciones necesarias para corregir el problema. <ul style="list-style-type: none"> • Si el equipo inicia normalmente regresa a la actividad No. 2, en caso contrario regresa a la actividad No. 5 	N.A	N.A

Diagrama de flujo del Procedimiento de revisión del estado de los servidores.

Área de Redes y Servidores



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la conexión de un equipo de cómputo a la red.
Objetivo:	Proporcionarle al usuario los servicios de red disponibles a través de los equipos de cómputo asignados para realizar sus funciones adecuadamente.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI, XIII y XV y 111 Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario realizar la solicitud por la vía correspondiente y a través del nivel jerárquico autorizado, de lo contrario se le informara al usuario que haga el trámite por medio de la persona adecuada. 2. Solo se conectaran a la red los equipos que se encuentren dentro del inventario de bienes de la Secretaría.
Tiempo Promedio de Gestión:	2 horas si se cuenta con todo el material. Variable si es necesario comprar material para conecta el equipo.

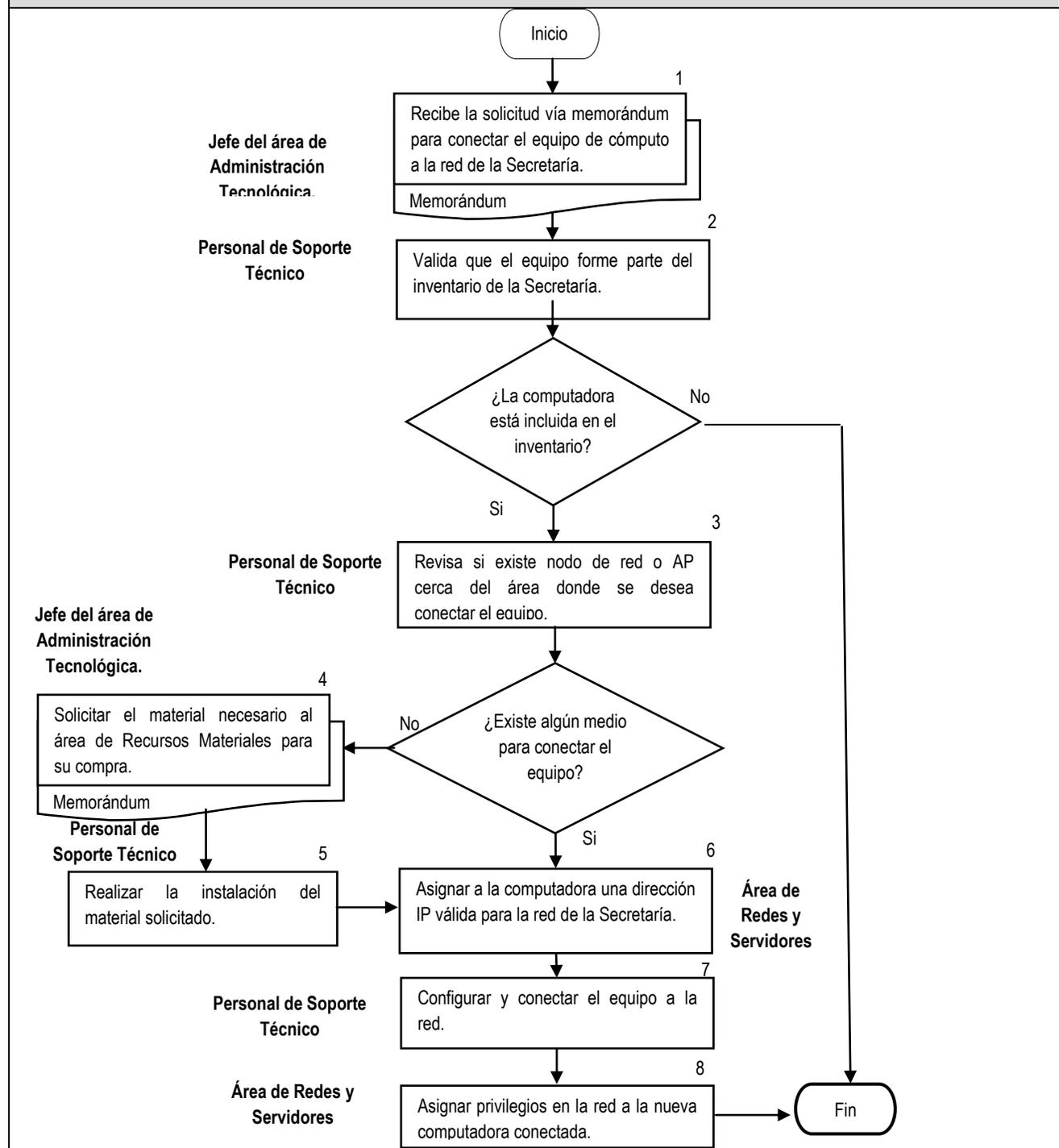
Descripción del Procedimiento: Conexión de un equipo de cómputo a la red.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a del Departamento de Administración Tecnológica	1	Recibe la solicitud vía memorándum para conectar el equipo de cómputo a la red de la Secretaría.	Memorándum	Original
Personal de Soporte Técnico	2	<p>Se traslada a sitio para obtener el número de serie del equipo a conectar a la red y se valida si el equipo forma parte del inventario de la Secretaría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el equipo es de la Secretaría ir al paso 3, en caso contrario termina el procedimiento. 	N.A	N.A

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de Soporte Técnico	3	Realiza una revisión en sitio para verificar si existe nodo de red o AP para conectar el equipo. • Si existe forma de conectar el equipo a la red ir a la actividad No. 6, en caso contrario:	N.A	N.A
Jefe del área de Administración Tecnológica.	4	Solicitar vía memorándum el material necesario al Departamento de Recursos Materiales para su compra.	Memorándum	Original y Copia
Personal de Soporte Técnico	5	Recibir el material y realizar la instalación del mismo.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	6	Asignar al equipo de cómputo una dirección IP válida para la red de la Secretaría.	N.A	N.A
Personal de Soporte Técnico	7	Configurar el equipo y conectarlo a la red.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	8	Asignar los privilegios al equipo de cómputo de acuerdo al procedimiento "ASIGNACION DE PRIVILEGIOS EN LA SALIDA A INTERNET DE EQUIPO DE COMPUTO" y termina el procedimiento	N.A	N.A

Diagrama de flujo del Procedimiento para la conexión de un equipo de cómputo a la red.

Área de Redes y Servidores



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

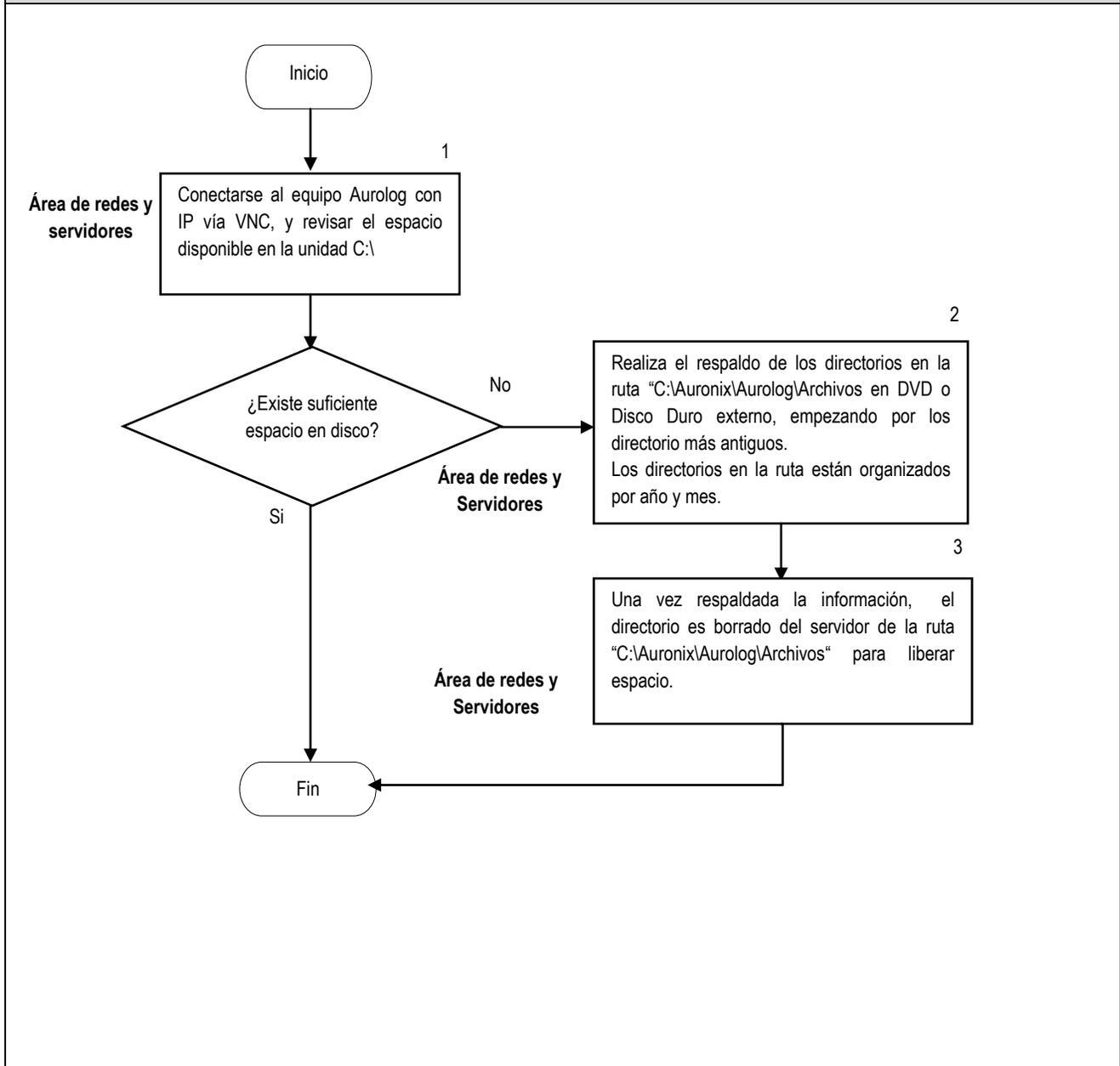
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de respaldo de grabación de llamadas
Objetivo:	Garantizar que se cuenta con todas las grabaciones de las llamadas que entran al call center del 066 Municipal.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI y XIII, XV y 111. Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> Este procedimiento es ejecutado cuando la capacidad del disco duro en el servidor de grabación llega a un 90%. El respaldo puede llevarse a cabo en cualquier momento, incluso aun cuando el servidor este en operación.
Tiempo Promedio de Gestión:	1:30 horas por directorio.

Descripción del Procedimiento: Respaldo de grabación de llamadas				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	1	Conectarse a la grabadora de llamadas Aurolog con IP vía VNC para revisar el espacio disponible en la unidad C:\ <ul style="list-style-type: none"> Si existe suficiente espacio en disco termina el procedimiento, en caso contrario: 	N.A	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	2	Realizar el respaldo de los directorios que se encuentran en la ruta: "C:\Auronix\Aurolog\Archivos" del servidor de grabación. La información en el directorio está organizada por año y mes. El respaldo de la información se lleva a cabo en DVD+R o en Disco Duro externo, empezando por los directorios más antiguos y verificando que en cada caso que la copia se haya realizado de forma correcta y completa.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	3	Una vez respaldada la información, el directorio es borrado del servidor de la ruta "C:\Auronix\Aurolog\Archivos" para liberar espacio, fin del proceso.	N.A	N.A

Diagrama de flujo del Procedimiento para Respaldo de grabación de llamadas
Área de Redes y Servidores



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.
Objetivo:	Contar con una red estable con el mínimo tiempo de respuesta a fallas que se puedan presentar, haciendo más eficiente la red.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI y XIII, XV y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El presente procedimiento se puede iniciar a través de los siguientes medios: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por un alarma en el programa de monitoreo de la red. ✓ Por una llamada telefónica reportando el problema. 2. Si la solución a un problema encontrado afecta la disponibilidad de la red, se notificara al jefe inmediato para que tome las acciones necesarias para notificar a los usuarios y mandos superiores del problema así como las posibles soluciones y tiempo de respuesta.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable dependiendo de la severidad de la falla.

Descripción del Procedimiento: Para la administración de los equipos de comunicación de la red.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	1	<p>Recibe reporte o revisa a través del software de monitoreo si existe algún equipo de comunicación alarmado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no existe algún equipo alarmado termina el procedimiento, en caso contrario: 	N.A	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	2	<p>Trasladarse al sitio en donde se encuentra el equipo para realizar una un diagnóstico. Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conexiones eléctricas ✓ Interconexión del equipo ✓ Estado del sistema operativo y equipos secundarios. ✓ Comunicación de red. ✓ Configuración <p>• Si el equipo está dañado continuar con la actividad No. 7, en caso contrario:</p>	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	3	<p>Realiza cambios de cables y conectores, ajustar la configuración si es necesario y reiniciar el equipo.</p> <p>• Si el problema se corrigió termina el procedimiento, en caso contrario:</p>	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	4	<p>Recopilar toda la información necesaria y envía está al proveedor correspondiente para su análisis o bien busca en internet una solución al problema.</p>	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	5	<p>Recibe la respuesta del proveedor para corregir el problema o imprime la posible solución encontrada en internet.</p>	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	6	<p>Se llevan a cabo las acciones necesarias para corregir el problema.</p> <p>• Si el problema se corrigió termina el procedimiento, en caso contrario regresa a la actividad No. 4</p>	N.A	N.A
Jefe del área de Administración Tecnológica.	7	<p>Enviar vía memorándum al área de Recursos Materiales las características del equipo para su compra.</p>	Memorándum	Original y copia

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	8	Recibe el equipo y realiza la configuración e instalación de los mismos. • Si el problema se corrigió termina el procedimiento, en caso contrario regresa al paso 4.	N.A	N.A



SECRETARÍA
SEGURIDAD PÚBLICA
Y TRÁNSITO MUNICIPAL

**Manual de Procedimientos de
la Dirección de Emergencias y
Respuesta Inmediata**

Clave: **MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039**

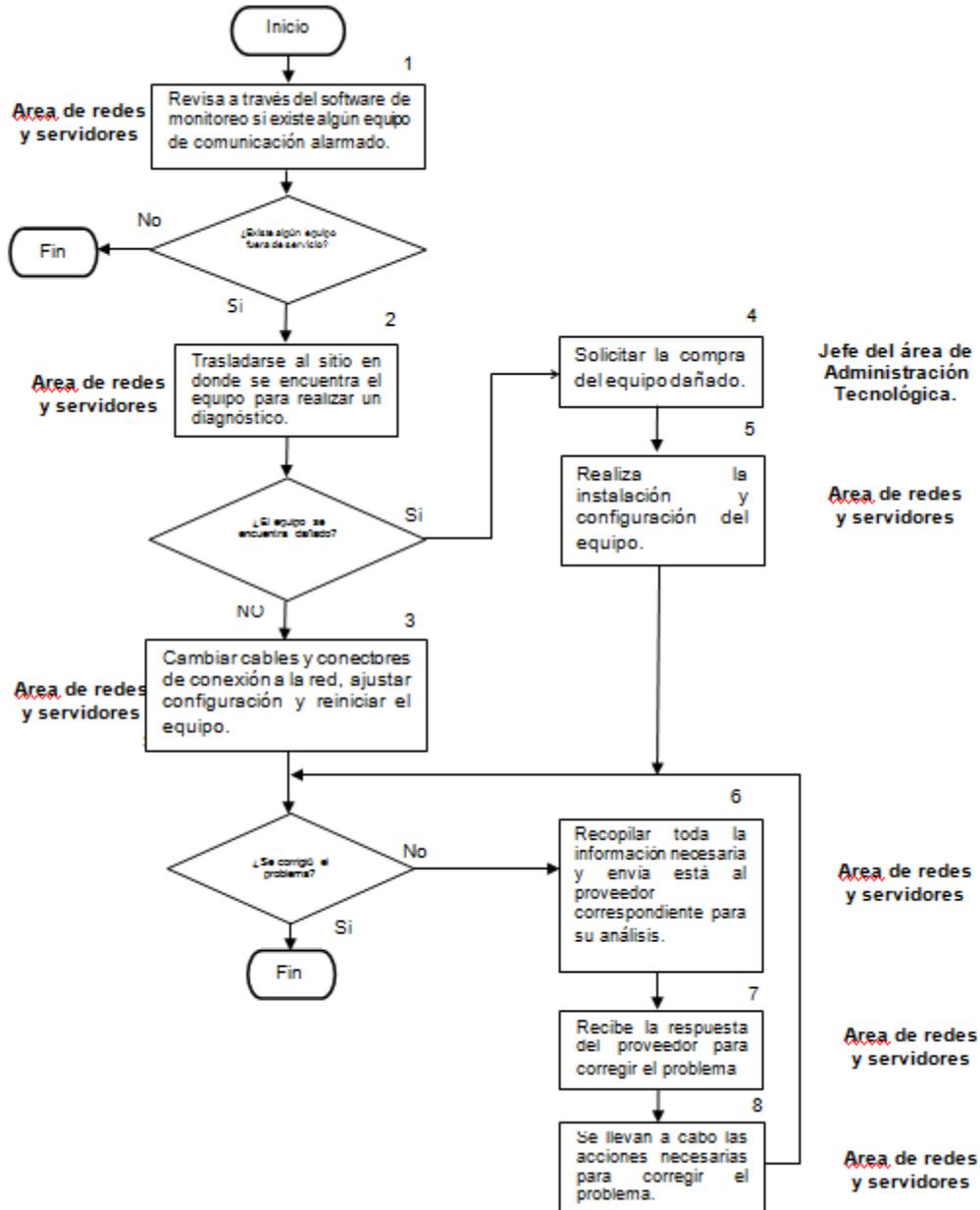
Fecha de elaboración: **22/06/2012**

Fecha de actualización: **20/11/2015**

Núm. de revisión: 01

Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de la red

Área de Redes y Servidores



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la asignación de privilegios en la salida a internet de equipo de cómputo.
Objetivo:	Proporcionarle al usuario el servicio de internet que necesita exclusivamente para realizar su trabajo y de esta forma optimizar el recurso de internet.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI y XIII, XV y 111. Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Este procedimiento es ejecutado a solicitud a través de un memorándum. 2. Los servicios de internet para visitas y proveedores se asignan de manera temporal.
Tiempo Promedio de Gestión:	1.5 horas

Descripción del Procedimiento: Para la asignación de privilegios en la salida a internet de equipo de cómputo				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe del área de Administración Tecnológica.	1	Recibe vía memorándum la solicitud del área para otorgarle privilegios de salida a internet al personal que lo necesita.	Memorándum	Copia
Personal de Soporte Técnico	2	<p>Acudir a sitio para verificar si el equipo del usuario forma parte del inventario de la Secretaría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el equipo no forma parte del inventario termina el procedimiento. En caso contrario anotar la dirección IP del equipo y continua el procedimiento. 	N.A	N.A

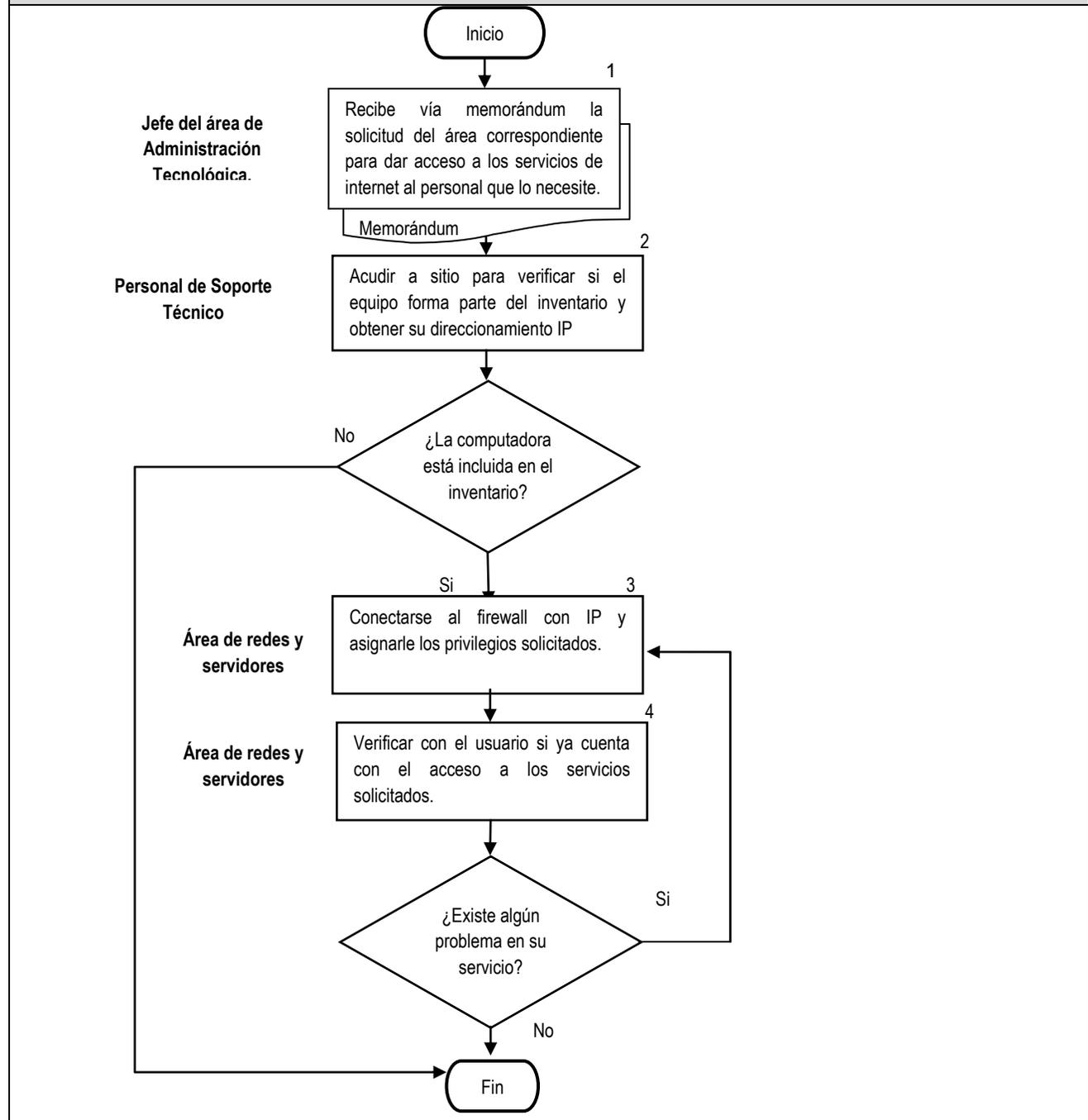
 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	3	Conectarse al equipo de seguridad perimetral Checkpoint con IP y dentro de este agregar la IP del usuario y asigne los privilegios solicitados.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	4	<p>Verificar con el usuario que ya pueda acceder a los servicios de internet solicitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si existe un problema en el servicio del usuario regresa a la actividad No. 3, en caso contrario termina el procedimiento. 	N.A	N.A



Diagrama de flujo del Procedimiento para la asignación de privilegios en la salida a internet de equipo de cómputo.

Área de Redes y Servidores



 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

--

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la instalación de los servicios telefónicos.
Objetivo:	Proporcionarle al usuario el servicio telefónico con los privilegios necesarios para llevar a cabo adecuadamente su trabajo optimizando el uso de los servicios telefónicos.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI y XIII, XV y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Este procedimiento es ejecutado en cuanto la solicitud vía memorándum por parte del jefe del área es recibida. 2. Si el usuario necesita más privilegios de los asignados se hace de su conocimiento la vía por la cual los debe solicitar respetando la jerarquía organizacional.
Tiempo Promedio de Gestión:	<p>1.5 horas si se cuenta con todo el material.</p> <p>Variable si no se cuenta con el material necesario.</p>

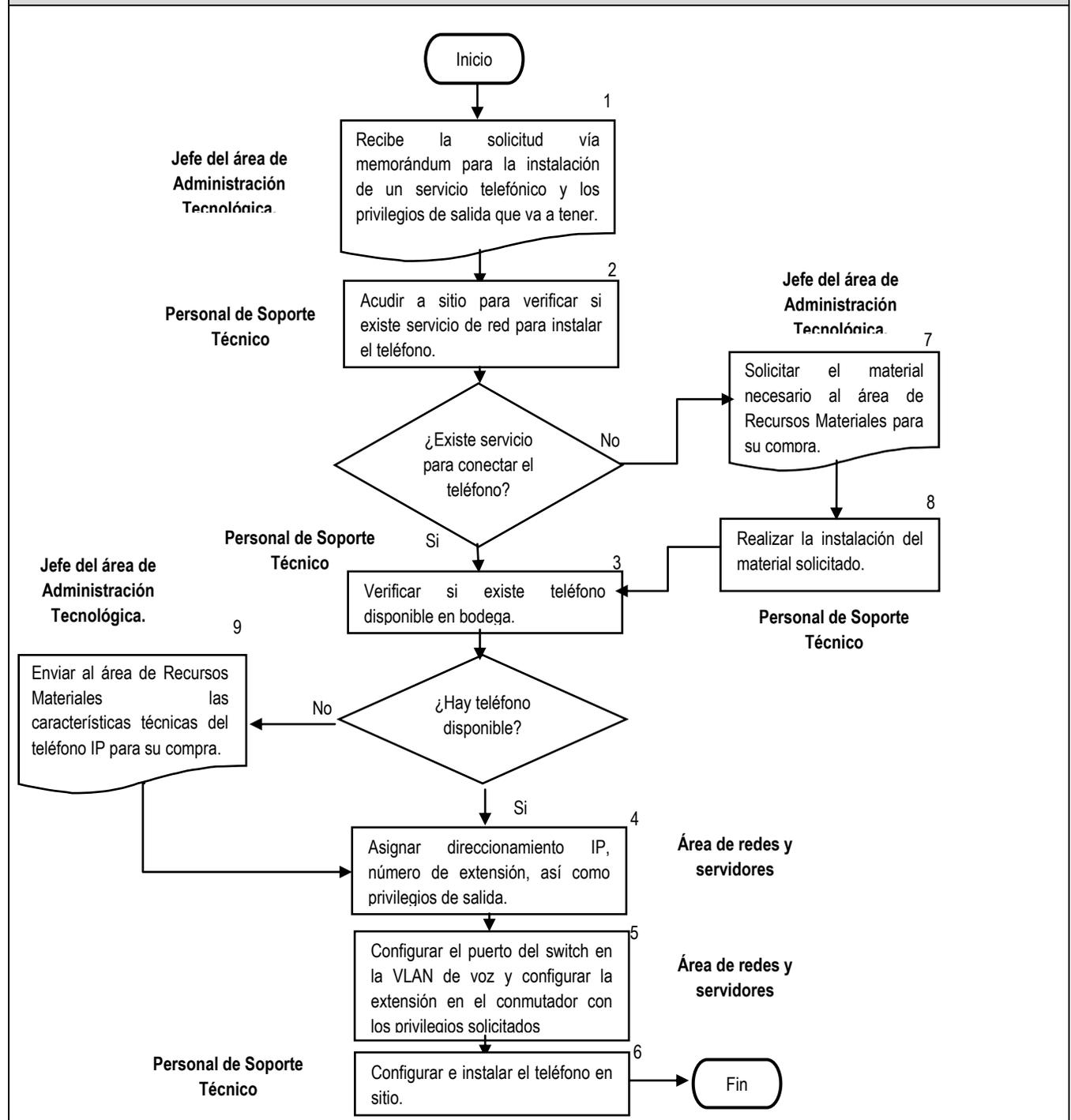
Descripción del Procedimiento: Instalación de los servicios telefónicos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe del área de Administración Tecnológica.	1	Recibe vía memorándum la solicitud del área para instalar un servicio telefónico y los privilegios de salida que le serán asignados.	Memorándum	Copia
Personal de soporte técnico	2	<p>Acude al sitio para verificar si existen nodos de red para conectar el teléfono.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no existen servicios de red continuar en la actividad No. 7, en caso contrario: 	N.A	N.A

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de soporte técnico	3	Verifica si hay existencia de teléfonos en bodega. <ul style="list-style-type: none"> • Si no hay teléfonos disponibles en bodega ir a la actividad No. 9, en caso contrario: 	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	4	Asignar el direccionamiento IP al teléfono, número de VLAN, puerta de enlace y número de extensión.	N.A	N.A
(Coordinador Técnico de Redes y Servidores)	5	Realizar la configuración del puerto del switch en la VLAN de voz y configurar la extensión en el conmutador con los privilegios solicitados.	N.A	N.A
Personal de soporte técnico	6	Configurar e instalar el teléfono en el lugar solicitado, terminando el procedimiento.	N.A	N.A
Jefe del área de Administración Tecnológica.	7	Solicitar vía memorándum al área de Recursos Materiales la compra de material para la instalación del servicio.	Memorándum	Original y Copia
Personal de soporte técnico	8	Recoger el material y realizar la instalación del servicio para conectar el teléfono. Al terminar regresar a la actividad No. 3.	N.A	N.A
Jefe del área de Administración Tecnológica.	9	Enviar vía memorándum al área de Recursos Materiales las características técnicas del equipo telefónico para su compra. Una vez comprado el teléfono regresar a la actividad No.4.	Memorándum	Original y Copia

Diagrama de flujo del Procedimiento para la instalación de los servicios telefónicos

Área de Redes y Servidores



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la solicitud de servicios de desarrollo y modificación de sistemas de Información.
Objetivo:	Atender las solicitudes de servicios de desarrollo y/o modificación a los Sistemas de Información para las Áreas Administrativas u operativas con el objetivo de mejorar el desempeño de las funciones.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI, XIII y XV y 111. Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, Artículos 84 y 85.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El área o departamento que se muestran como clientes inmediatos, será el responsable de levantar una solicitud al Jefe del Departamento de Administración Tecnológica para poder ser tomado en cuenta para el análisis. 2. El Departamento de Administración Tecnológica, en el área de desarrollo es la entidad responsable del análisis de lo solicitado. 3. El Jefe del Departamento de Administración Tecnológica será el responsable de otorgar la validez del análisis y participación con otras áreas. 4. El Departamento de Administración Tecnológica se encargara, de la operación que conlleve dicha solicitud, incluyendo la capacitación para las personas interesadas. 5. El área o departamento solicitante, será el responsable de contar con el equipo necesario, para poder operar dicho sistema u actualización. 6. Todos los contenidos que aparecen en los diferentes catálogos necesarios para la actualización u actualización solicitado son responsabilidad del área solicitante que incluyendo su actualización.
Tiempo promedio de Gestión:	Variable.

Descripción del Procedimiento: Para la solicitud de servicios de desarrollo y modificación de sistemas de Información.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Direcciones de la SSPYTM	1	Entrega solicitud de desarrollo de nuevo sistema por escrito.	Solicitud	N.A

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la solicitud de servicios de desarrollo y modificación de sistemas de Información.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
DAT	2	Recibe solicitud y se asigna al coordinador de sistemas.	Solicitud	N.A

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

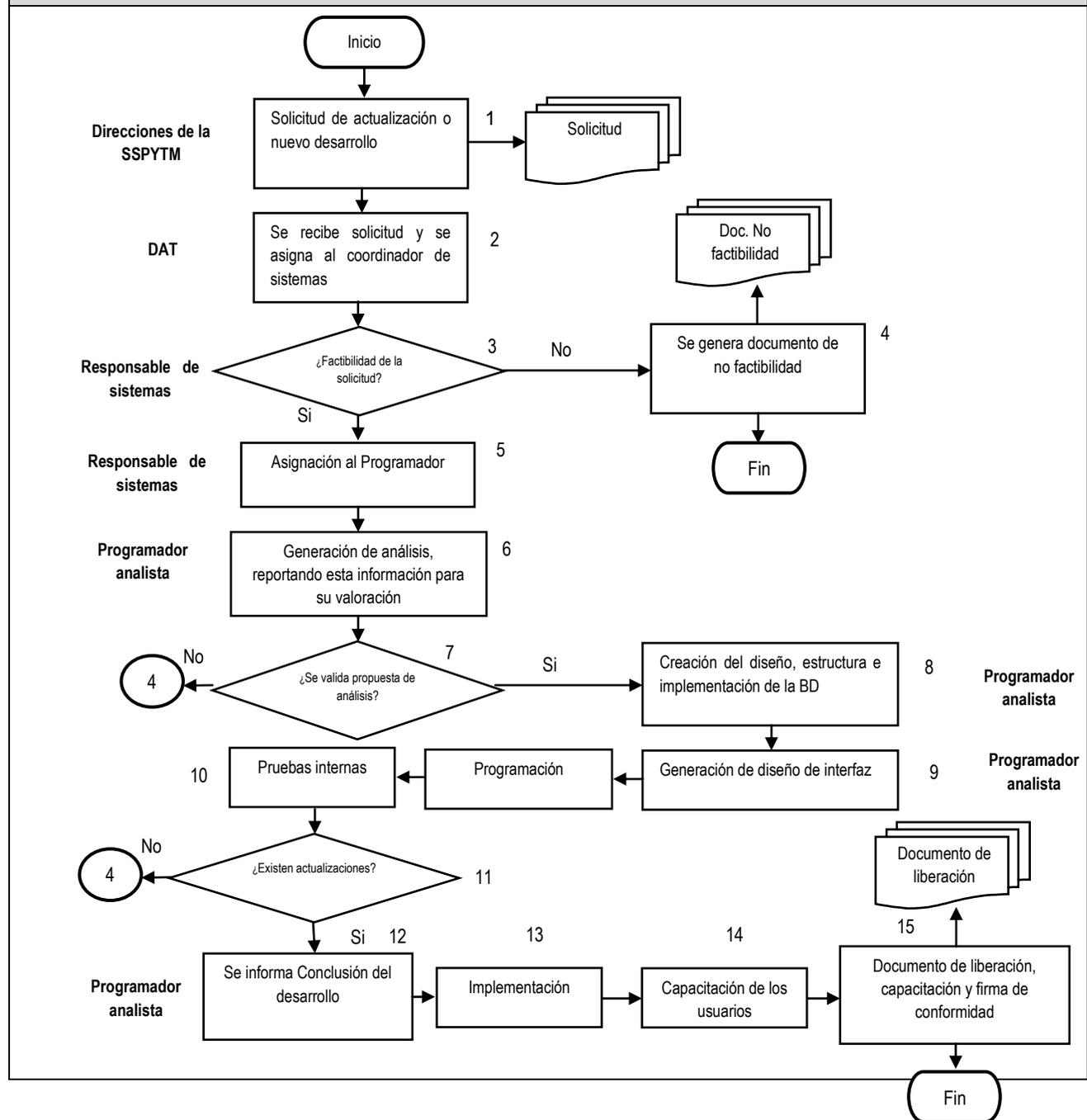
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Responsable de sistemas	3	Realiza análisis de factibilidad de la solicitud y se determina. <ul style="list-style-type: none"> • Si procede: continua en la actividad No.5 • No Procede 	Documento	N.A
Responsable de sistemas	4	Informa al Jefe de Departamento de Administración Tecnológica para la elaboración de documento de no factibilidad y dar contestación a la solicitud inicial.		
Responsable de sistemas	5	Designa al Programador Analista para su atención.		
Programador Analista	6	Realiza el análisis de requerimientos y se obtiene un listado de las cosas que el solicitante espera que haga el sistema propuesto describiendo en detalle las entradas y salidas.	Documento	N.A
Programador Analista	7	Presenta propuestas del análisis por parte del Departamento de Administración Tecnológica, al departamento o área interesada. <ul style="list-style-type: none"> • Si están de acuerdo ambas partes: continua paso 8. • Si no están de acuerdo ambas partes: regresa al paso 6. 	Documento	N.A
Programador Analista	8	Realiza el diseño en donde se establecen los detalles que establecen la forma en la que el sistema cumplirá con los requerimientos identificados durante la fase de análisis.	Documento	N.A
Programador Analista	9	Realiza la programación del sistema a través de un lenguaje de programación las funciones definidas durante la etapa de diseño.	N.A	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Programador Analista	10	Realizan pruebas de forma interna en el Departamento de Tecnologías para asegurarse de que el software no tenga fallas.	N.A	N.A
Programador Analista	11	Prueba con los usuarios interesados (cliente) el software. <ul style="list-style-type: none"> • Si existen actualizaciones regresa al paso 6, para generar estas modificaciones. • Si no existen actualizaciones 	N.A	N.A
Programador Analista	12	Informa al Jefe del Departamento de Tecnología la conclusión del sistema solicitado.	N.A	N.A
Programador Analista	13	Implementación del sistema para empezar a trabajar.	Instalación	N.A
Programador Analista	14	Capacita a los usuarios que utilizarán el sistema.	Documento	N.A
Programador Analista	15	Entrega en un documento la liberación, del software así como la capacitación y se firma de conformidad.	Documento	N.A

Diagrama de flujo del Procedimiento para la solicitud de servicios de desarrollo y modificación de sistemas de Información.

Área de Sistemas



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la instalación de sistemas desarrollados con visual Basic 6.0
Objetivo:	Mantener los equipos que requieren la utilización de los sistemas desarrollados bajo la plataforma de Visual Basic, actualizados y listos para poder ejecutar el sistema deseado
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI, XIII y XV y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El área es responsable de realizar un llamado al Departamento de Administración Tecnológica para que el servicio sea generado. 2. El Departamento de Administración Tecnológica es el responsable de levantar el ticket de servicio, verificar el acceso a la red, la instalación y configuración de software y hardware necesarios. 3. El Departamento de Administración Tecnológica es el responsable de darle cierre al servicio levantado sobre la instalación
Tiempo promedio de Gestión:	Variable.

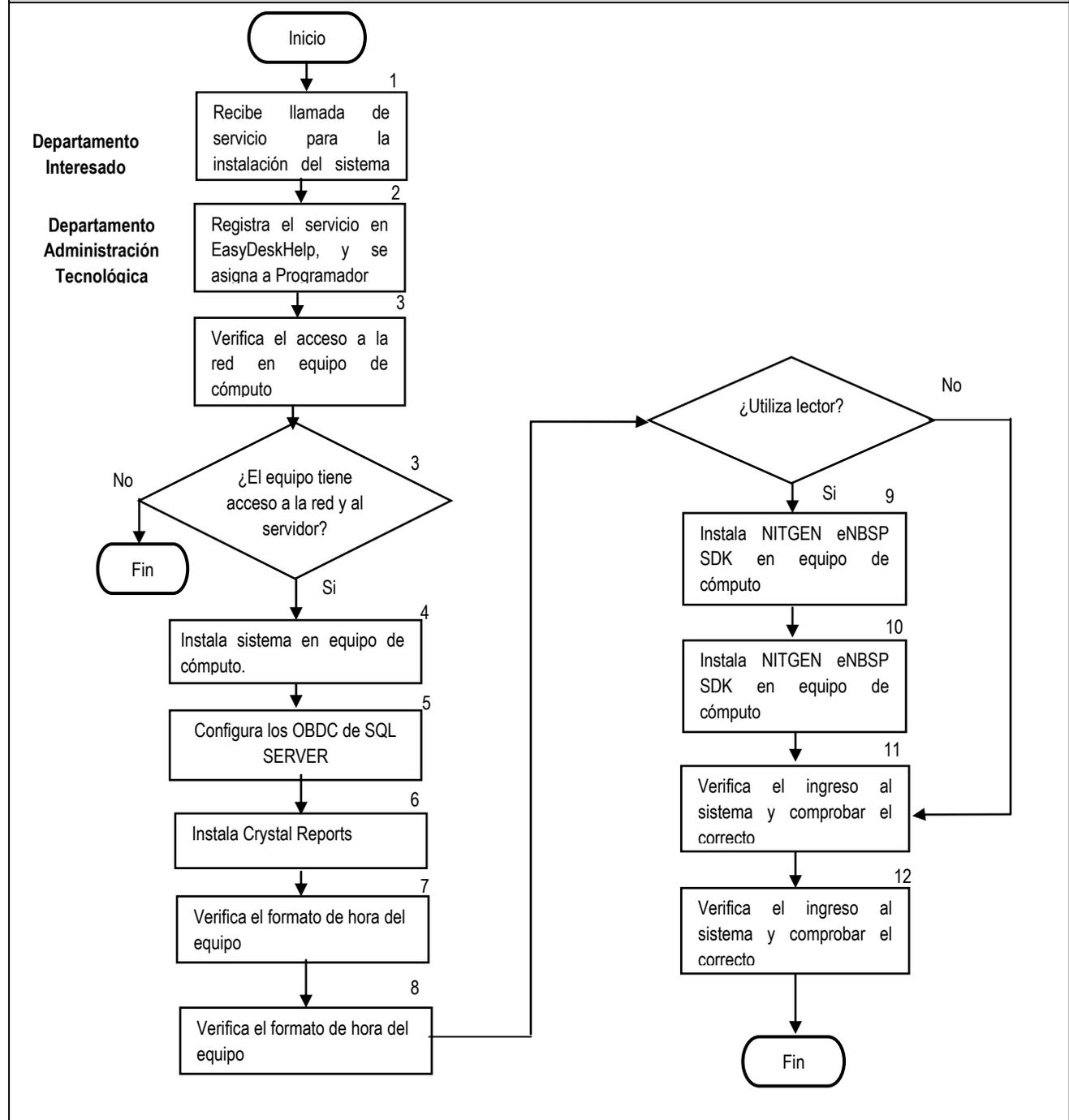
Descripción del Procedimiento: Para la Instalación de sistemas desarrollados con Visual Basic 6.0				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Asistente del Jefe de departamento	1	Recibe llamada de servicio de instalación para instalar el sistema en el equipo.	N.A	N.A
Asistente del Jefe de departamento	2	Registra el servicio en el sistema EasyDeskHelp y se asigna a Programador Analista.	N.A	N.A

 <p>GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA</p> <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la Instalación de sistemas desarrollados con Visual Basic 6.0				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Programador Analista	3	<p>Verifica el acceso a la red en equipo de cómputo y se realiza comprobación de acceso al servidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no hay acceso: se reporta fallo al área de redes, terminando procedimiento • Si hay acceso: continua paso 4 	N.A	N.A
Programador Analista	4	Instala sistema en equipo de cómputo.	N.A	N.A
Programador Analista	5	Configura los ODBC de SQL SERVER para la conexión a la base de datos	N.A	N.A
Programador Analista	6	Instala CrystalReports para el correcto funcionamiento de los reportes.	N.A	N.A
Programador Analista	7	Verifica que el formato de hora del equipo de cómputo sea de 24 horas	N.A	N.A
Programador Analista	8	<p>Verifica si el sistema utiliza lector biométrico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si utiliza lector: Continuar al paso 9, para generar estas modificaciones. • Si no utiliza lector:continuar paso 11 	N.A	N.A
Programador Analista	9	Instala NITGEN envés SDK en equipo de cómputo	N.A	N.A
Programador Analista	10	Instala el driver del lector biométrico FingkeyHamster II/II	N.A	N.A
Programador Analista	11	Verifica el ingreso al sistema y comprobar el correcto funcionamiento del mismo.	N.A	N.A
Programador Analista	12	Realiza cierre del servicio de instalación de sistema en EasyDeskHelpy firma de conformidad, terminando procedimiento.	N.A	N.A

Diagrama de flujo del Procedimiento para la instalación de sistemas desarrollados

Área de Sistemas



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la generación de Cuenta de Usuarios de sistemas Web
Objetivo:	Obtener datos de acceso para nuevos usuarios que requieran tener acceso a un sistema de administración.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI, XIII y XV y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del municipio de Puebla, Artículos 54 y 55.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El responsable del nuevo usuario tiene la obligación de generar la solicitud de forma telefónica o personal de los nuevos datos de acceso al sistema. Así como de entregar la información pertinente que se requieran para su creación, esta dependerá del sistema al que se desea ingresar. 2. El Departamento de Administración Tecnológica es el responsable de Generar los datos de acceso (usuario y contraseña), posteriormente de enviar un correo de notificación del mismo, incluyendo información necesaria para acceder. 3. El Departamento de Administración Tecnológica es el responsable de notificar por medio de un correo electrónico al Jefe del Departamento donde se encuentra el solicitante, sobre la petición y creación de nuevos datos.
Tiempo promedio de Gestión:	Variable.

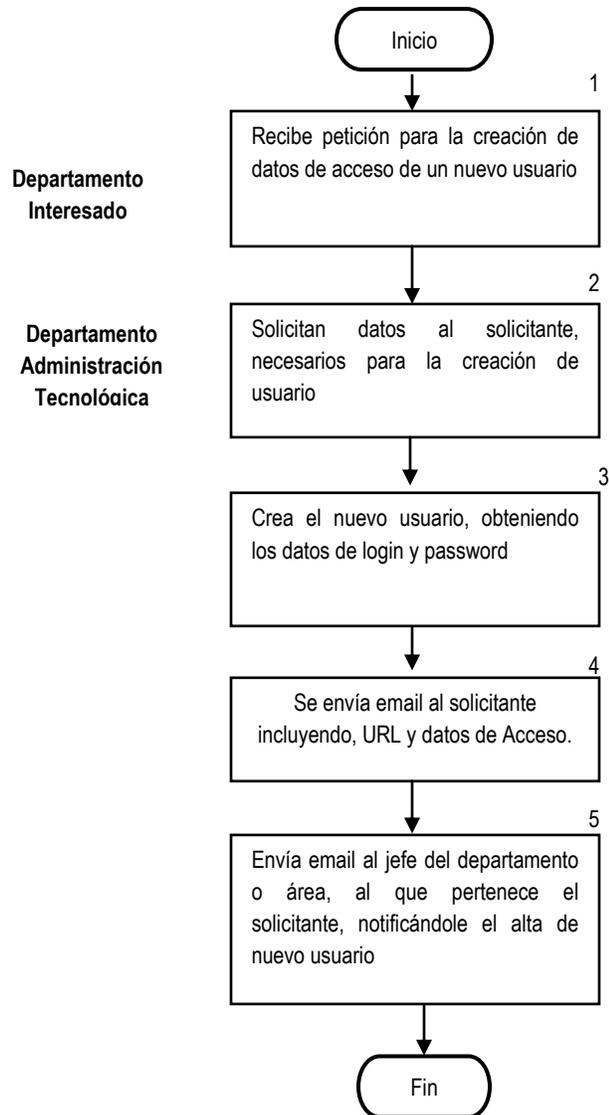
 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la generación de cuenta de usuarios de sistemas Web				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe del área de Administración Tecnológica.	1	Recibe petición de nuevo usuario de los sistemas web.	Documento	N.A
Analista	2	Solicita el nombre completo, correo, municipio del usuario al que se va generar su cuenta.	N.A	N.A
Analista	3	Genera login y password, así como todos los datos necesarios para su registro.	N.A	N.A
Analista	4	Envía mediante correo electrónico el login y contraseña así como también el link para el acceso al sistema y se recomienda navegadores específicos.	N.A	N.A
Analista	5	Envía correo al Jefe de Departamento Operativo y al Jefe de Departamento de Administración Tecnológica el alta del nuevo usuario y el sistema al que podrá ingresar.	N.A	N.A



Diagrama de flujo del Procedimiento para la generación de cuenta de usuarios de sistemas Web

Área de Sistemas



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

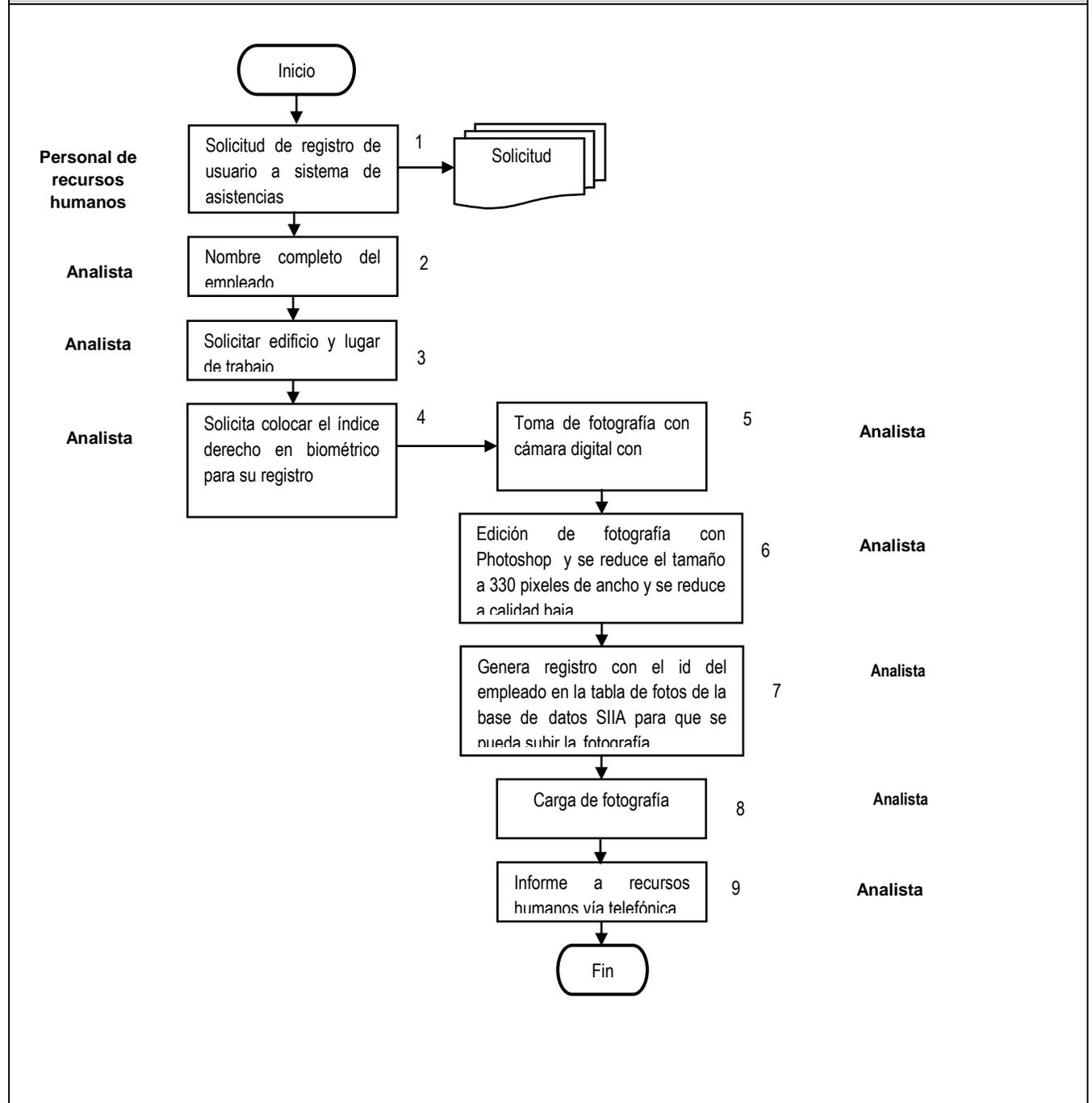
Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el alta de usuario para registro de entradas.
Objetivo:	Contar con las huellas y fotografías digitales actualizadas que permitan a los empleados de esta Secretaría poder registrar sus entradas y salidas, con el fin de que el Departamento de Recursos Humanos pueda llevar el control de las mismas para los fines que este departamento requiera.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI, XIII y XV y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Departamento Recursos Humanos es el área encargada de informar a este departamento las personas a las cuales se les realizara el registro. 2. El Departamento de Administración Tecnológica no está encargado de especificar los horarios laborales únicamente es el registro de huella y fotografía. 3. El Departamento de Administración Tecnológica no puede proporcionar a ningún área reportes de asistencias dado que la información es de uso exclusivo de recursos humanos. 4. Se puede actualizar el registro de huella digital siempre y cuando sea autorizado por el Departamento de Recursos Humanos.
Tiempo promedio de Gestión:	Variable.

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para aalta de usuario para registro de entradas				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Personal de Recursos Humanos	1	Solicita el registro de un empleado al sistema que controla el registro de entradas y salidas del personal de la Secretaría.	N.A	N.A.
Analista	2	Solicita el nombre completo del usuario	N.A	N.A.
Analista	3	Solicita que se indique el lugar de trabajo al que está asignado ya que se tiene que especificar el edificio en el cual deberá de registrar sus entradas y salidas	N.A	N.A.
Analista	4	Solicita que coloque su dedo índice derecho en el lector biométrico para posteriormente guardar su registro	N.A	N.A.
Analista	5	Realiza la toma de fotografía mediante una cámara	N.A	N.A.
Analista	6	Descarga la fotografía y se edita mediante Photoshop, se le coloca un fondo blanco y se reduce el tamaño a 330 pixeles de ancho y se reduce la calidad baja para que no ocupe mucho espacio en el servidor	N.A	N.A.
Analista	7	Genera registro con el id del empleado en la tabla de fotos de la base de datos SIIA para que se pueda subir la fotografía	N.A	N.A.
Analista	8	Realiza la carga de las fotografía mediante el sistema de fotos humanos	N.A	N.A.
Analista	9	Informa a Recursos Humanos vía telefónica la finalización del proceso, terminando procedimiento.	N.A	N.A.

Diagrama de flujo del Procedimiento de para el alta de usuario para registro de entradas

Área de Sistemas



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para solicitud de video
Objetivo:	Entrega de grabaciones.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX, XI, XIII y XV y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 212 y 213.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 84 y 85.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. En el Departamento de Administración Tecnológica son recibidas las solicitudes de grabaciones, en las cuales se verifican los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> a) Número de oficio y/o memorándum. b) Número de averiguación previa, asunto o expediente. c) Autoridad ante la que se encuentra radicado el asunto. d) Fecha, hora y dirección donde ocurrió el incidente. 2. Una vez recibida la solicitud es capturada en el sistema de video y entregada al responsable del Área de video vigilancia. 3. El Encargado del Área identifica la ubicación y se busca mediante el mapa de ubicación geográfica de cámaras y se corrobora que la fecha se encuentre dentro del tiempo de respaldo de grabaciones. 4. En caso de que en la ubicación se encuentre habilitado un punto de video vigilancia, se procede a descargar la grabación correspondiente a la fecha y horario solicitados. 5. Una vez descargada la grabación, se respalda en el sistema de entrega de videos, para generar la contestación a la solicitud y se les envía un usuario y contraseña en sobre cerrado, para que puedan tener acceso a este sistema y poder proceder a la descarga del video. Si el ciudadano requiere la grabación se copiará en un medio de almacenamiento externo. 6. Los videos captados quedan guardados en el sistema por un lapso de 30 días, término al cabo del cual, se inicia su depuración automática. Salvo en los casos en que los videos son solicitados por las autoridades

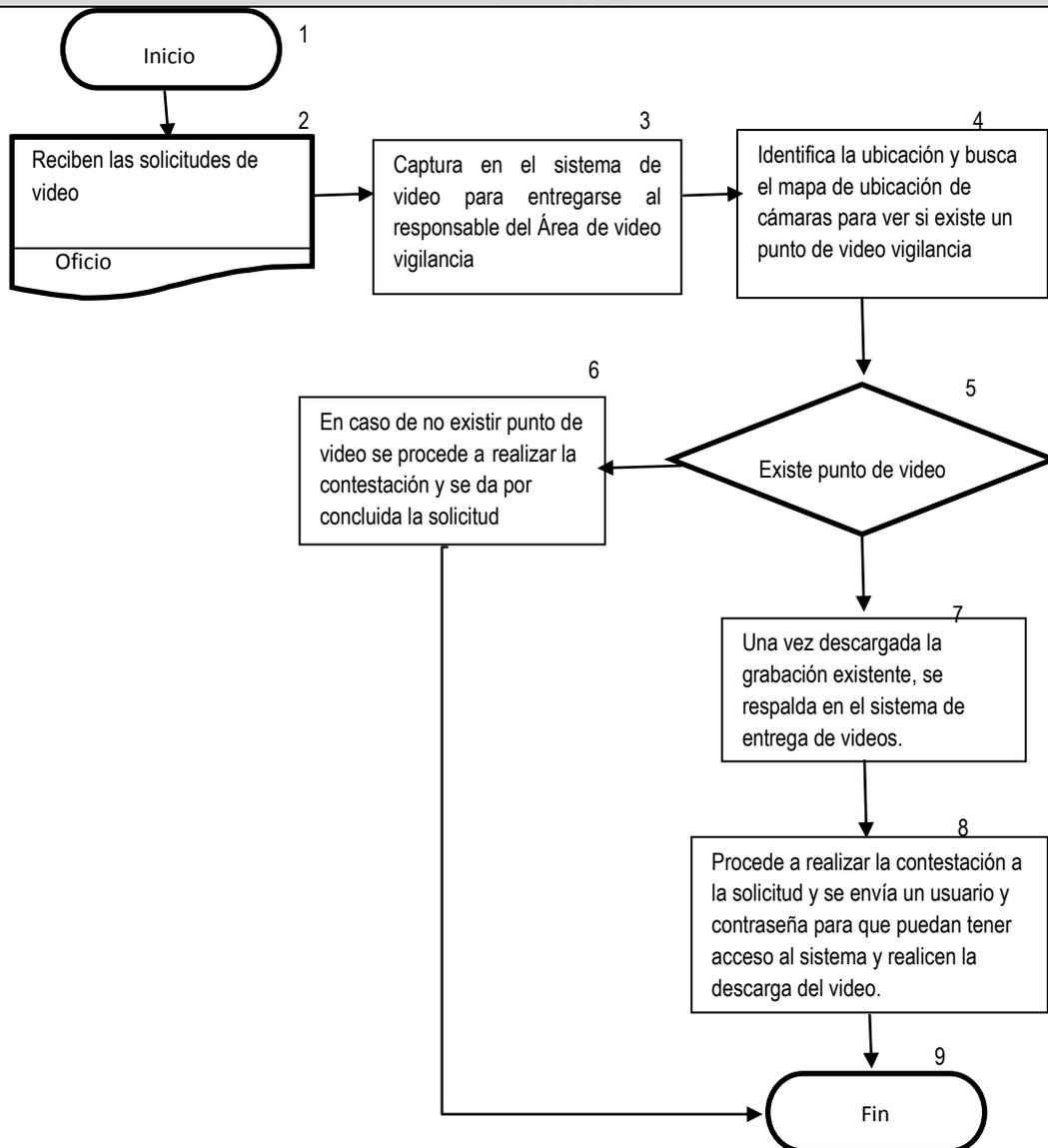
 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

	<p>correspondientes dentro del plazo indicado, en los que son extraídos y grabados en medios permanentes de almacenamiento, como DVD's; una vez eliminados automáticamente por el sistema, no son susceptibles de ser recuperados.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	<ul style="list-style-type: none"> 03:00 Hrs. en caso de que el video solicitado sea mayor a 4 hrs. <p>Variable, si no existe grabación o no hay cámara que pueda grabar el hecho ocurrido.</p>

Descripción del Procedimiento: Descripción del procedimiento para solicitud de video				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista B	1	Reciben las solicitudes de video	N.A	N.A
Analista B	2	Captura en el sistema de video para entregarse al responsable del Área de video vigilancia	N.A	N.A
Encargado del Área de video	3	Identifica la ubicación y busca mediante el mapa de ubicación geográfica de cámaras para ver si existe un punto de video vigilancia	N.A	N.A
Encargado del área de video	3.1	En caso de existir punto de video se procede a la descarga de la grabación correspondiente a la fecha y hora solicitada.	N.A	N.A
Analista B	3.2	En caso de no existir punto de video se procede a realizar la contestación y se da por concluida la solicitud.	N.A	N.A
Encargado del área de video	4	Una vez descargada la grabación existente, se respalda en el sistema de entrega de videos.	N.A	N.A
Analista B	5	Procede a realizar la contestación a la solicitud y se envía un usuario y contraseña para que puedan tener acceso al sistema y realicen la descarga del video.	N.A	N.A

Diagrama de flujo del Procedimiento de la Descripción del procedimiento para solicitud de video

**Encargado del área de video
Analista B**



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

--

IV. DEPARTAMENTO OPERATIVO

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Atención telefónica de Emergencias Médicas, Policía, Tránsito y Protección Civil.
Objetivo:	Brindar un servicio eficaz al ciudadano a través del número de emergencias 066 para enviar a la corporación correspondiente en menor tiempo posible a lugar solicitado.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 23.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 49 y 50 fracciones IV y V.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículo 207, 208 y 212 fracción I.</p> <p>Código de Defensa Social para el Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 67 y 167.</p> <p>Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, Artículo 220 fracción VI.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, Artículo 87.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La recepción de llamadas se realizara a través del número de emergencias 066. 2. El operador telefónico deberá contestar de manera amable al ciudadano: DERI cuál es su emergencia. 3. El telefonista deberá solicitar al ciudadano la ubicación de la emergencia



**Manual de Procedimientos de
la Dirección de Emergencias y
Respuesta Inmediata**

Clave: **MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039**

Fecha de elaboración: **22/06/2012**

Fecha de actualización: **20/11/2015**

Núm. de revisión: 01

reportada, y georeferenciarla en el mapa electrónico con el que cuenta el sistema SACE.

4. Le solicitara al ciudadano la descripción de los hechos y el tiempo en que se suscitan los mismos, así como los datos de las personas y/o vehículos involucrados.
5. Deberá seleccionar el motivo (faltas administrativas y delitos) correspondiente al evento.
6. La recepción de llamadas se realizará a través del número de emergencias 060 y 066.
7. El telefonista deberá contestar de manera cordial al ciudadano “DERI ¿cuál es su emergencia?”.
8. El telefonista deberá solicitar al ciudadano la ubicación de la emergencia reportada, y geo-referenciarla en el mapa electrónico con el que cuenta el sistema SISEP.
9. Le solicitará al ciudadano la descripción de los hechos y el tiempo en que se suscitan los mismos, así como descripción de las personas y/o vehículos involucrados.
10. El telefonista asignará a la corporación correspondiente para que acuda al lugar del evento en el menor tiempo posible.
11. Dependiendo del tipo de emergencia el telefonista deberá asignar la prioridad correspondiente (TRIAGGE; Urgente, Rápido, Normal).
12. Se deberá proporcionar al ciudadano, el número de folio con el que queda registrado su evento.
13. Deberá seleccionar el motivo correspondiente al evento.
14. Solicitará al denunciante sus datos generales como: nombre, dirección y número telefónico, en caso de negarse a proporcionarlos, se tomara

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

	<p>como denunciante anónimo.</p> <p>15. Después de 20 minutos se deberá regresar la llamada al ciudadano para preguntar si llegó la unidad, califique y si se encuentra satisfecho del servicio prestado*</p> <p>*Área de Calidad</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	02 min con 50 segundos

Descripción del Procedimiento: De Atención telefónica de Emergencias Médicas, Policía, Tránsito y Protección Civil.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Operador Telefónico	1	Contesta la llamada y el sistema identifica la llamada del usuario, el operador contesta y pregunta con CERI ¿Cuál es su emergencia?	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	2	Visualiza ANI y ALI.	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	3	Visualiza historial número telefónico, identificando el número de llamadas verdaderas y falsas.	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	4	Identificar tipo de llamada. <ul style="list-style-type: none"> Si no es emergencia continua en la actividad No. 19, en caso contrario: 	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	5	Número telefónico entrante cuenta con ALI <ul style="list-style-type: none"> Si cuenta con ALI continua en la actividad No 9. En caso contrario: 	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	6	Corroborar el lugar del evento y selecciona mismo domicilio y continúa en la actividad No. 10	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	7	Abrir Mapa	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	8	Solicita ubicación del evento	Sistema SACE	NA

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

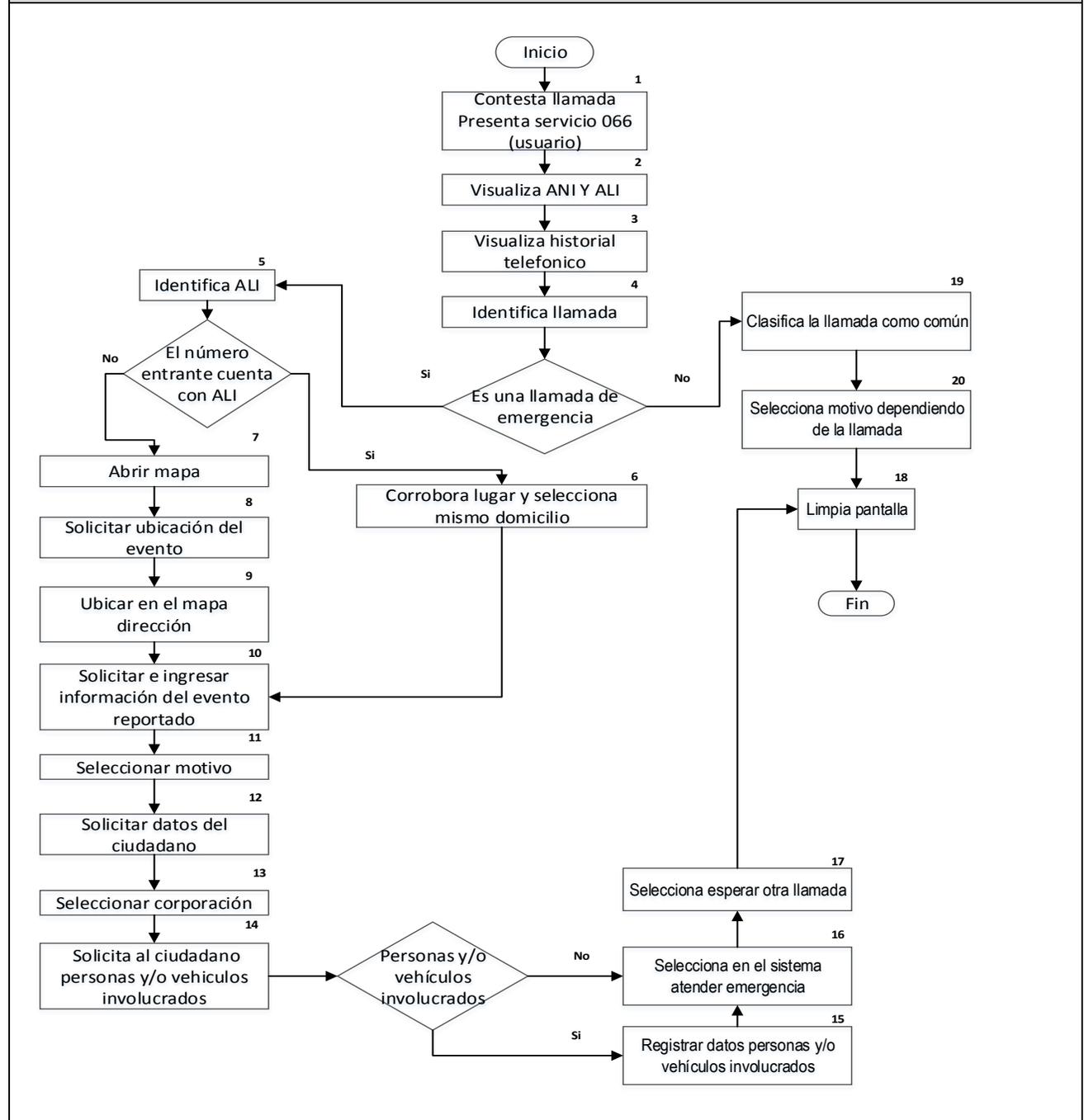
Descripción del Procedimiento: De Atención telefónica de Emergencias Médicas, Policía, Tránsito y Protección Civil.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Operador Telefónico	9	Ubica en el mapa la dirección	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	10	Solicita al ciudadano información del evento reportado, ingresar al sistema.	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	11	Selecciona motivo de acuerdo a lo que reporta el ciudadano	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	12	Solicita datos del ciudadano	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	13	Selecciona la corporación a quien se le enviara el auxilio (Policía, Tránsito Municipal, Semáforos, Cruz Roja, Protección Civil).	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	14	El ciudadano reporta personas y/o vehículos involucrados <ul style="list-style-type: none"> • Si no reporta personas y/o vehículos continua en la actividad No. 16, en caso contrario: 	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	15	Registra datos de personas y/o vehículos involucrados en el sistema	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	16	Selecciona en el sistema atender emergencia	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	17	Selecciona esperar otra llamada	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	18	Limpia pantalla y termina procedimiento	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	19	Clasifica la llamada como común	Sistema SACE	NA
Operador Telefónico	20	Selecciona motivo dependiendo de la llamada (niños jugando, adulto jugando, ofensiva, colgaron, equivocada, información, llamada interna, emergencia ya reportada, calixta, transferencia y felicitaciones), continúa en la actividad No. 18	Sistema SACE	NA



Diagrama de flujo del Procedimiento de Atención telefónica de Emergencias Médicas, Policía, Tránsito y Protección Civil

Operador Telefónico



 <p>GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA</p> <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Inicio de turno de Radio Operadores - Despacho de Unidades de Policía y Tránsito Municipal.
Objetivo:	Cubrir en tiempo y forma los folios correspondientes, con el fin de atender de manera inmediata los auxilios solicitados y concentrar la información proporcionada por los oficiales de campo.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 23.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 49 y 50 fracciones IV y V.</p> <p>Código de Defensa Social para el Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 67 y 167.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208 y 212 fracción I.</p> <p>Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, Artículo 220 fracción VI.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 87.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analista y/o Policía (Radio Operador) se basará en la fatiga recibida de los sectores a que corresponde; con el fin de poder asignarlas a los auxilios solicitados. 2. El Radio Operador visualiza en su pantalla los eventos que le asignan, en donde puede revisar los datos que proporcionó el ciudadano como son: dirección completa, colonia, descripción de los hechos, el motivo y el número de folio con el que se registró dicho evento. 3. Radio Operador comunica vía radio a la unidad más próxima al lugar del evento y la asigna en el sistema SISEP. 4. Una vez que la unidad ya se encuentre en el lugar del evento deberá informar al Radio Operador la situación y en caso necesario de que se envíe el apoyo de más unidades o incluso de otra corporación.

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

	<p>5. Una vez que la unidad prestó el apoyo deberá comunicarse con el Analista y/o Policía (Radio Operador) de DERI para que se registre el seguimiento del evento en el sistema SISEP de acuerdo a los datos que proporcionó el oficial de campo: nombre de peticionario (en caso de que lo quiera proporcionar), hora aproximada de los hechos, características de personas y vehículos involucrados (en caso de que existan), monto de lo robado en caso de que haya sido algún robo.</p> <p>6. La unidad le informa al Analista y/o Policía (Radio Operador) una vez concluido el apoyo prestado al ciudadano, y en qué momento se incorpora a seguir en su zona de patrullaje para que se registre en el Sistema SISEP.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	06 min con 06 segundos

Descripción del Procedimiento: Inicio de turno de Radio Operadores – Despacho de Unidades de Policía y Tránsito Municipal				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		Inicia turno.	N.A	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	1	Realiza cambio de usuario en el sistema.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	2	Entrega y recepción de consignas, eventos que se están llevando a cabo y qué unidades están asignadas.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	3	Coteja unidades activas con fatiga proporcionada por el sector correspondiente.	Sistema SISEP	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para Asignación de unidades de Policía y Tránsito Municipal				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista y/o Policía (Radio Operador)	1	Visualiza datos del evento que son enviados por Operador Telefónico; lugar y descripción.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	2	Revisa si corresponde a la corporación.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	3	Revisa si corresponde a su sector, en caso contrario lo envía al sector correcto.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	4	Revisa en el sistema si existe reporte del mismo evento; en su caso, se liga para evitar confusión.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	5	Transmite la información a las unidades para que acudan al evento; asignando unidad, hora de despacho y hora de arribo al evento.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	6	En caso de que no contar con unidad disponible, se da conocimiento al jefe de sector.	Sistema SISEP	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para Asignación de unidades de Policía y Tránsito Municipal				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista y/o Policía (Radio Operador)	7	Al asignar unidad, se espera confirmación por parte del oficial de campo, y se registra el informe proporcionado.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	8	Verifica si se requiere apoyo de otra corporación.	Sistema SISEP	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para generar incidencias				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista y/o Policía (Radio Operador)	1	Selecciona opción "crear emergencia".	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	2	Ingresa ubicación; Calle, Esquina y Colonia	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	3	Agrega el motivo, conforme a la lista preestablecida en el sistema.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	4	Ingresa breve descripción de los hechos.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	5	Selecciona al sector correspondiente.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	6	Determina la prioridad del evento.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	7	En su caso se agrega descripción de personas involucradas	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	8	En su caso se agrega descripción de vehículos involucrados.	Sistema SISEP	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para generar incidencias				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista y/o Policía (Radio Operador)	9	Se asignan corporación correspondiente al evento.	Sistema SISEP	N.A
Analista y/o Policía (Radio Operador)	10	Se crea el folio.	Sistema SISEP	N.A

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Monitoreo de Estación de Control de Alertamiento Temprano y CECOCO.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista (Video Operador)		Inicio	N.A	N.A
Analista (Video Operador)	1	Verifica funcionamiento del sistema ECAT, así como la señal de internet. En caso contrario se informa inmediatamente al Departamento de administración tecnológica para solucionar la falla.	ECAT	N.A
Analista (Video Operador)	2	Verificar el funcionamiento del sistema CECOCO En caso contrario se informa inmediatamente al área de tecnologías para solucionar la falla.	CECOCO	N.A
Analista (Video Operador)	3	Durante la activación de una alerta se verificara tipo: Por instalación, Prueba o Real.	ECAT	N.A
Analista (Video Operador)	4	En caso de alerta real se verifica la dirección y tipo de establecimiento	ECAT	N.A
Analista (Video Operador)	5	Ubicará a la unidad más próxima proporcionándole la mayor cantidad de información	CECOCO	N.A
Analista (Video Operador)	6	Vigila en todo momento las cámaras que se encuentran ubicadas en el inmueble para detectar cualquier situación que sirva para informar al oficial de campo que acude al evento.	ECAT CECOCO	N.A
Analista (Video Operador)	7	En su caso se le podrá mandar el apoyo de más unidades u otras corporaciones.	ECAT CECOCO	N.A

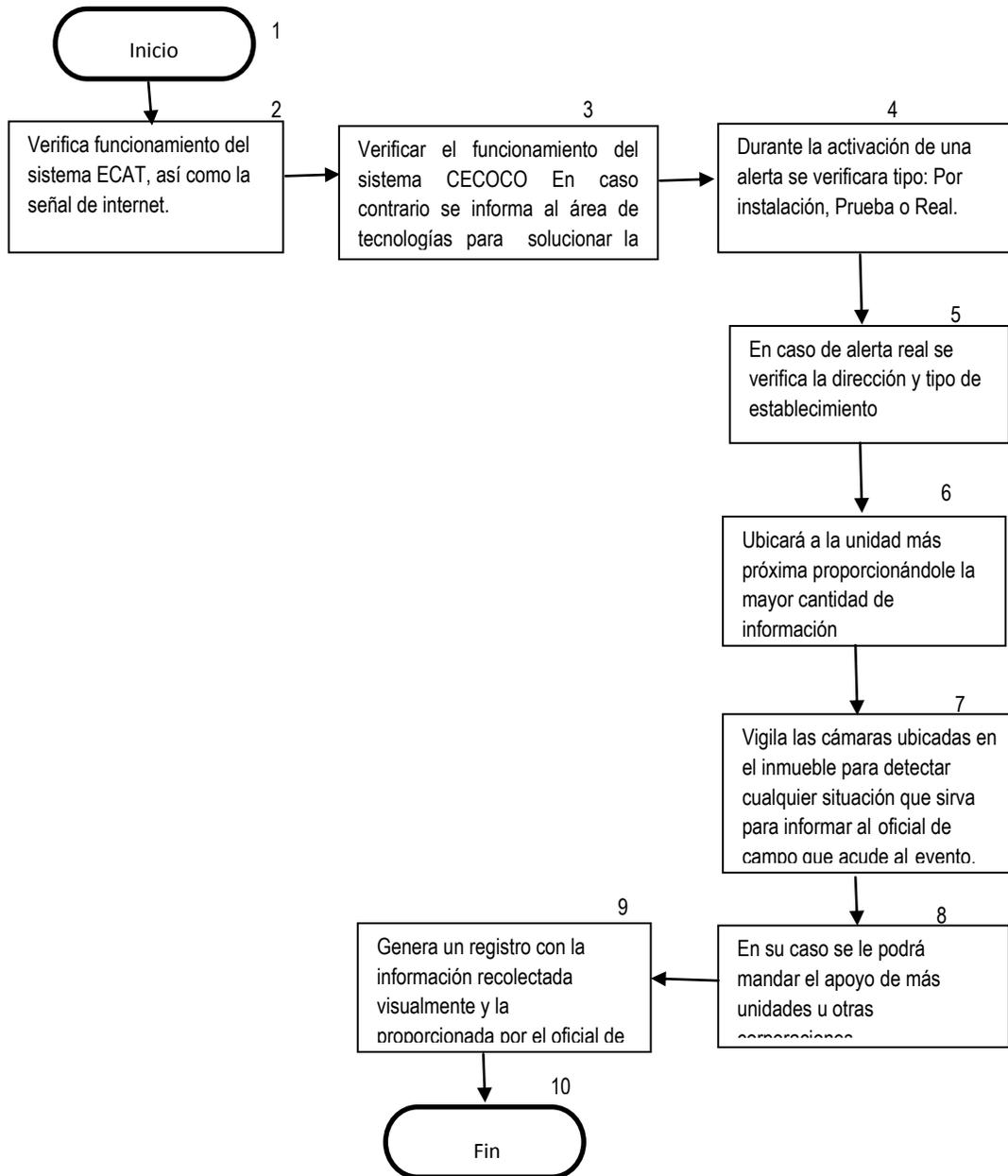
 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista (Video Operador)	8	Genera un registro con la información recolectada tanto visualmente como la proporcionada por el oficial de campo.	CECOCO	N.A
Analista (Video Operador)	9	Concluye evento.	CECOCO	N.A



Descripción del Procedimiento: Monitoreo de Estación de Control de Alertamiento Temprano y CECOCO.

Responsable: Analista (Video Operador)



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

--

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento del monitoreo a través de los equipos de video vigilancia
Objetivo:	Monitorear de manera eficiente las cámaras de video que se encuentran instaladas en la vía pública con el objetivo de prevenir algún hecho delictivo o visualizar algún accidente vial.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 23.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 49 y 50 fracciones IV y V.</p> <p>Código de Defensa Social para el Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 67 y 167.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículo 207, 208 y 212 fracción I.</p> <p>Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, Artículo 220 fracción VI.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 87.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que todas las cámaras de video estén funcionando correctamente y si presentan alguna avería informar de forma inmediata al Jefe de Departamento Operativo, quien deberá solicitar al Departamento Administración Tecnológica. 2. Realizar el monitoreo continuo con el fin de detectar de manera oportuna los eventos que surjan y que requieran la asistencia inmediata de cualquier corporación. 3. Implementar recorridos automáticos a las cámaras para supervisar la fluencia vehicular. 4. En caso de detectar algún accidente vial o hecho delictivo coordinarse con el área de radio-operación para enviar a la corporación correspondiente en

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

	caso de ser necesario.
Tiempo Promedio de Gestión:	El monitoreo se realiza las 24 horas los 365 días del año.

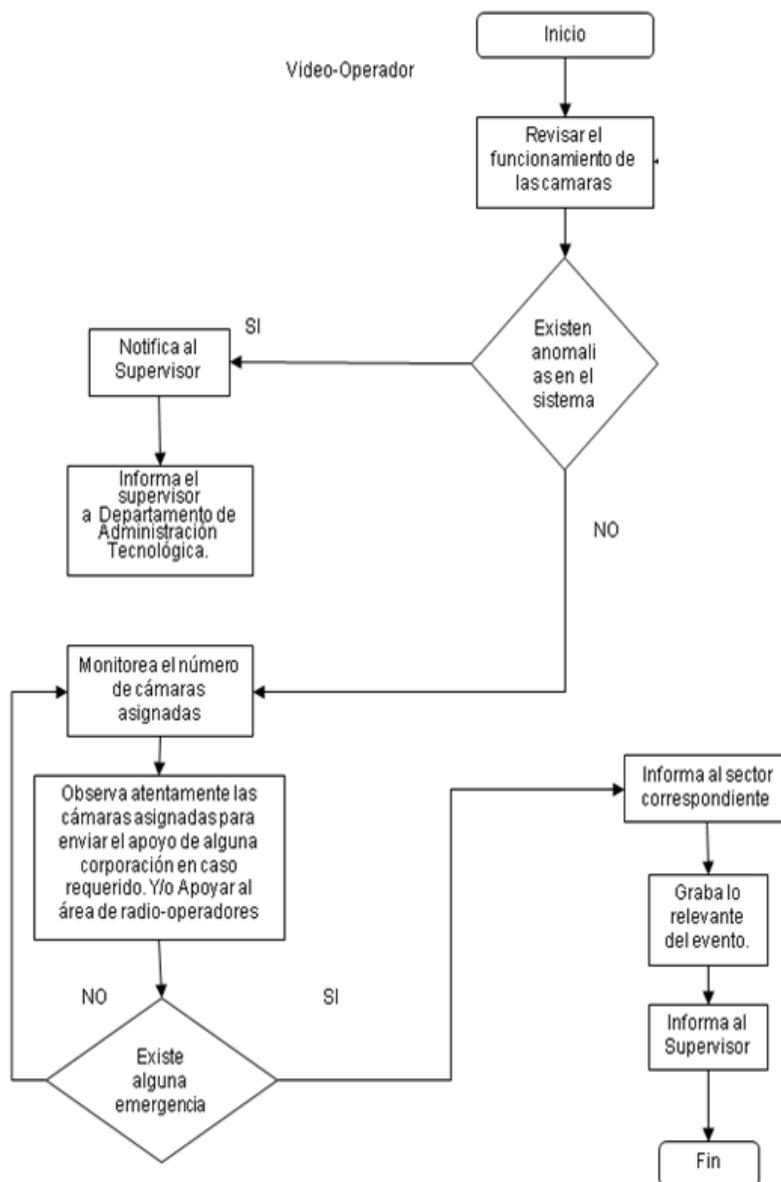
Descripción del Procedimiento: De monitoreo a través de los equipos de video vigilancia				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		Inicio de turno	N.A	N.A
Analista (Video Operador)	1	Revisar que todas las cámaras estén funcionando; generando un registro en bitácora de las que no lo estén.	Sistema SISEP	N.A
Analista (Video Operador)	2	Revisar que todas las pantallas estén funcionando; generando un registro en bitácora de las que no lo estén, informando al Departamento de Administración Tecnológica para arreglar la falla.	Sistema SISEP	N.A
Analista (Video Operador)	3	Monitorea las cámaras asignadas a su sector, con el fin de detectar eventos que requieran la presencia de oficiales de campo.	Sistema SISEP	N.A
	4	En caso de detectar algún evento relevante informara inmediatamente al supervisor en turno.	Sistema SISEP	N.A
Analista (Video Operador)	5	Informa al radio operador correspondiente para la asignación de unidades que acudirán a verificar el evento y a su vez generará el folio en el sistema SISEP.	Sistema SISEP	N.A
Analista (Video Operador)	6	Informa al Jefe de Departamento Operativo terminando procedimiento.	Sistema SISEP	N.A



Diagrama de flujo: Procedimiento para el monitoreo a través de los equipos de video vigilancia

Responsable: Coordinador Técnico de Aplicaciones

DIAGRAMA DE FLUJO DE VIDEO VIGILANCIA



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento de Evaluación del servicio 066
Objetivo:	Evaluar la calidad que se brinda a los ciudadanos en la DERI, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 23.</p> <p>Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, Artículos 49 y 50 fracciones IV y V.</p> <p>Código de Defensa Social para el Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 67 y 167.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208 y 212 fracción I.</p> <p>Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, Artículo 220 fracción VI.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, Artículo 87.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Analista de Calidad conforme a las llamadas que se reciben en la DERI realizará llamadas a los ciudadanos. 2. El Analista elegirá aleatoriamente el reporte para regresar la llamada al ciudadano. 3. Solicitará al ciudadano el Analista de Calidad la evaluación que le daría al servicio que se le brindo en el 066. 4. El Analista de Calidad solicitará la evaluación que le da el ciudadano al telefonista de acuerdo a la atención que le brindo. 5. El Analista de Calidad ingresara la evaluación que le da el ciudadano a los oficiales que le brindaron el apoyo.

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

	<p>6. Ingresara el Analista de Calidad el tiempo que acudió la unidad solicitada.</p> <p>7. El Analista de Calidad solicitará el nombre del ciudadano y le dará las gracias por la atención prestada.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	5 min

Descripción del Procedimiento: Evaluación del servicio 066				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista de calidad	1	Selecciona el folio del evento.	Sistema SACE	N.A
Analista de Calidad	2	Realiza llamada telefónica al ciudadano que solicito la unidad. <ul style="list-style-type: none"> Si el ciudadano atiende la llamada pasa a la actividad No. 4, en caso contrario: 	N.A	N.A
Analista de Calidad	3	Intenta nuevamente. <ul style="list-style-type: none"> Si el ciudadano atiende la llamada continua en la actividad No. 4 en caso contrario finaliza procedimiento 	N.A	N.A
Analista de Calidad	4	Explicar motivo de la llamada.	N.A	N.A
Analista de Calidad	5	Capturar opinión general del servicio.	Formato Llamadas a Ciudadano	N.A
Analista de Calidad	6	Registra evaluación para la telefonista que atendió la llamada.	Formato Llamadas a Ciudadano	N.A
Analista de Calidad	7	Registra evaluación para las Unidad(es) asignadas al evento.	Formato Llamadas a Ciudadano	N.A
Analista de Calidad	8	Registra tiempo que tardaron en llegar las unidades al evento.	Formato Llamadas a Ciudadano	N.A

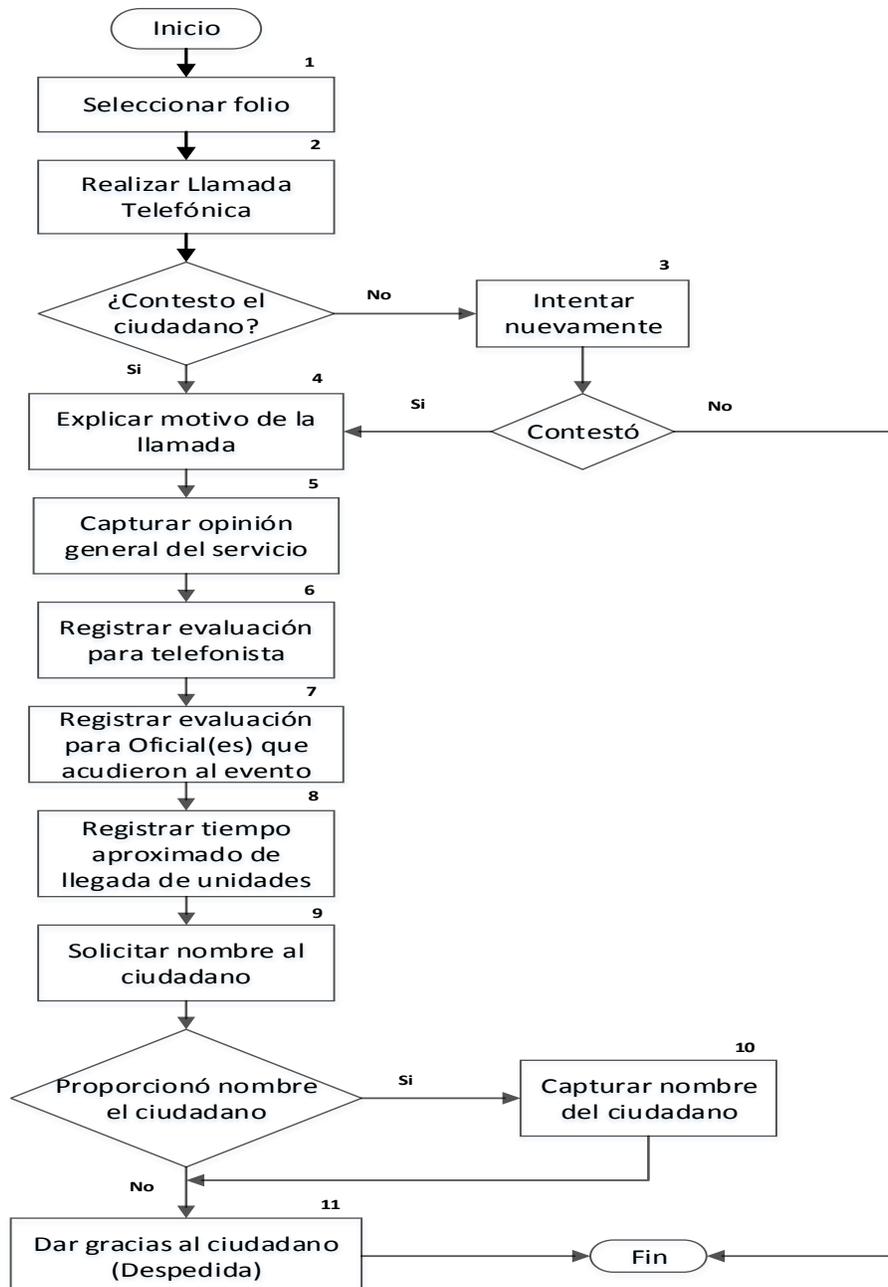
 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista de Calidad	9	Solicita nombre al ciudadano. <ul style="list-style-type: none"> • Si no proporciona el nombre del ciudadano, continua en la actividad No. 11, en caso contrario: 	Formato Llamadas a Ciudadano	N.A
Analista de Calidad	10	Capturar nombre del ciudadano.	Formato Llamadas a Ciudadano	N.A
Analista de Calidad	11	Da gracias al ciudadano (Despedida) y termina procedimiento.	N.A	N.A



Diagrama de flujo del Procedimiento de Evaluación del servicio 066

Responsable: Coordinador/a Calidad



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

IV. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la Elaboración de Análisis Geo-delictivos
Objetivo:	Establecer los instrumentos necesarios que se requieran para la generación de mapas temáticos, en los cuales nos muestren las colonias y/o sectores que el índice delictivo a incrementado y en cuales está siendo señal de alerta y el modus operandi.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículo 7 fracciones IX y XV.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 89 fracciones I, II, III y IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El índice delictivo será calculado en base a los delitos de mayor relevancia tales como: robo a negocio, a casa habitación, transeúnte, vehículo y autopartes. 2. Todos los auxilios deberán estar geo-referenciados, para la generación de mapas temáticos. 3. La información generada del análisis delictivo y mapas geo-delictivos deberán ser turnados a la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata.
Tiempo Promedio de Gestión:	02:45 minutos a 4:40 minutos

Descripción del Procedimiento: Para la elaboración del Análisis Geo-delictivo				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	1	Determina el tipo de análisis e intervalo de tiempo a selección, que se genera en la base de datos desde el Administrador de Emergencias o Sistema de Planeación (SSPYTM).	N.A	N.A

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	2	Inicia aplicación cartográfica, en base a la determinación del análisis seleccionado.	N.A	N.A
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	3	Cargar base de datos del Administrador de Emergencias y/o Sistema de Planeación.	N.A	N.A
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	4	Realiza "Query" (Búsqueda o Filtro), según criterios de la información requerida.	N.A	N.A
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	5	Verifica Información obtenida. <ul style="list-style-type: none"> • Si todos los registros obtenidos tienen coordenadas X, Y continuar en el paso 8, en caso contrario: 	N.A	N.A
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	6	Carga Cartografía Digital.	N.A	N.A
Jefe, Analista o Policía de Información y Análisis	7	Ingresar manualmente las coordenadas.	N.A	N.A

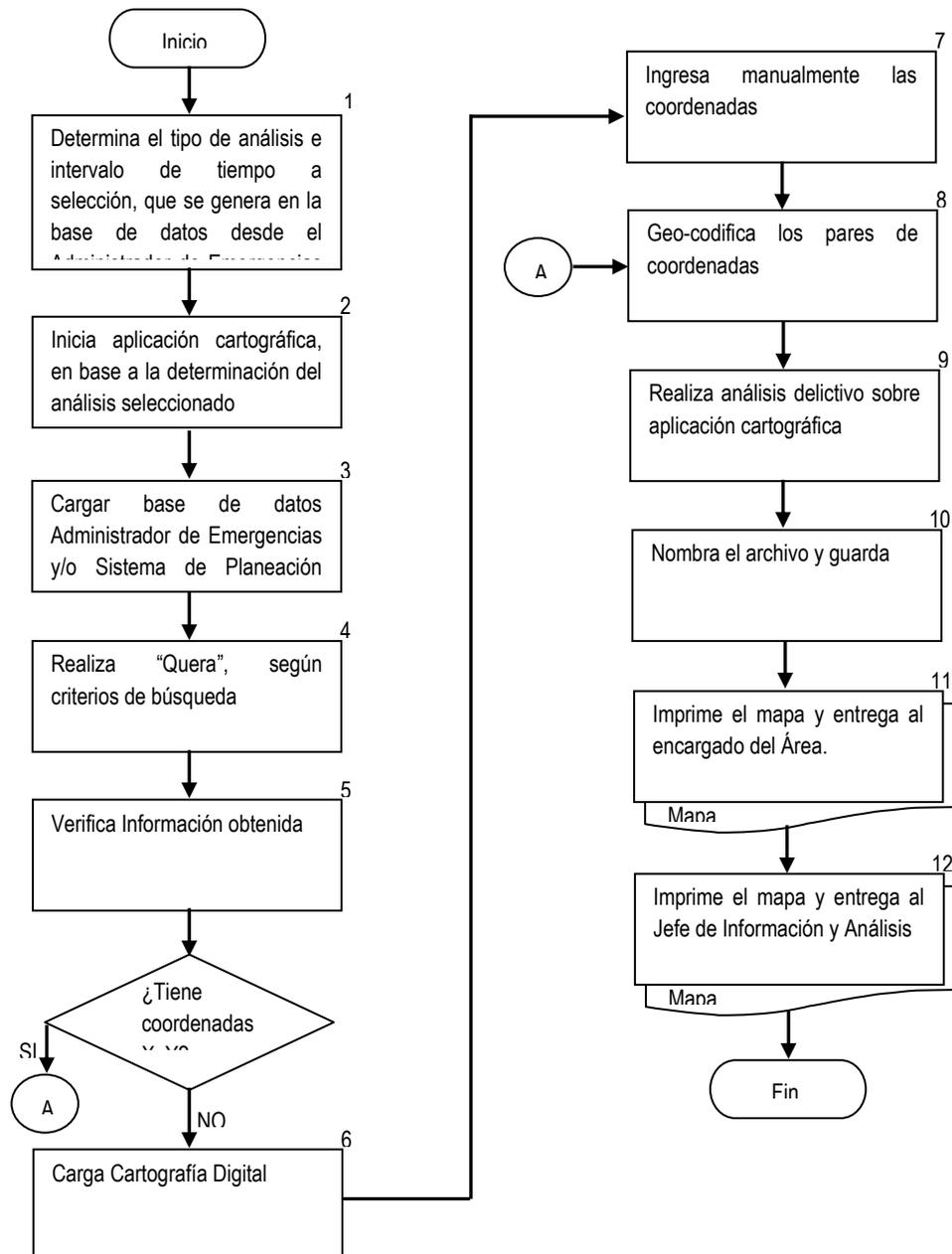
 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	8	Geo-codifica los pares de coordenadas.	N.A	N.A
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	9	Realiza análisis sobre aplicación cartográfica.	N.A	N.A
Jefe de Departamento, Analista o Policía de la Unidad de Análisis	10	Nombra el archivo y guarda.	N.A	N.A
Analista de la Unidad de Análisis	11	Imprime el mapa y entrega al encargado del Departamento.	Mapa	Original
Jefe de Departamento de Información y Análisis	12	Recibe y entrega al Mando correspondiente.	Mapa	Original

Nota: Este procedimiento se repite por cada delito o por cada análisis

Diagrama de flujo del Procedimiento para la Elaboración de Análisis Geo-Delictivo

Departamento de Información y Análisis



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la creación de Análisis Estadísticos
Objetivo:	Crear la información y/o estadística generada desde una base de datos que permita la medición y análisis de la incidencia delictiva, con la finalidad de apoyar en la planeación y definición estratégica para la prevención del delito en el Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículo 7 fracciones IX y XV.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 89 fracciones I, III y IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se deberá contar con bases de datos confiables, generadas por el Administrador de Emergencias y Sistema de Planeación. 2. La base de datos deberá ser recopilada para la generación de tablas y gráficos dinámicos en una hoja de cálculo. 3. Para la generación de tablas y gráficos dinámicos, todos los auxilios deben estar complementados en los campos correspondientes a características y especificaciones de los vehículos y personas involucradas. 4. Toda la información generada por este departamento es estrictamente confidencial.
Tiempo Promedio de Gestión:	03:40 minutos

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimiento: Para la creación de Análisis Estadísticos				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	1	Determina el tipo de análisis e intervalo de tiempo a seleccionar, que se genera en la base de datos desde el Administrador de Emergencias y/o Sistema de Planeación (SSPYTM).	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	2	Inicia Administrador de Emergencias y/o Sistema de Planeación (SSPYTM).	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	3	Genera reporte según parámetros establecidos.	Excel	Electrónico
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	4	Vacía y filtrar los datos en una hoja de cálculo.	Excel	Electrónico
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	5	Genera tabla y gráficos dinámicos.	Excel	Electrónico
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	6	Nombra y guarda el archivo resultante.	N.A	N.A

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

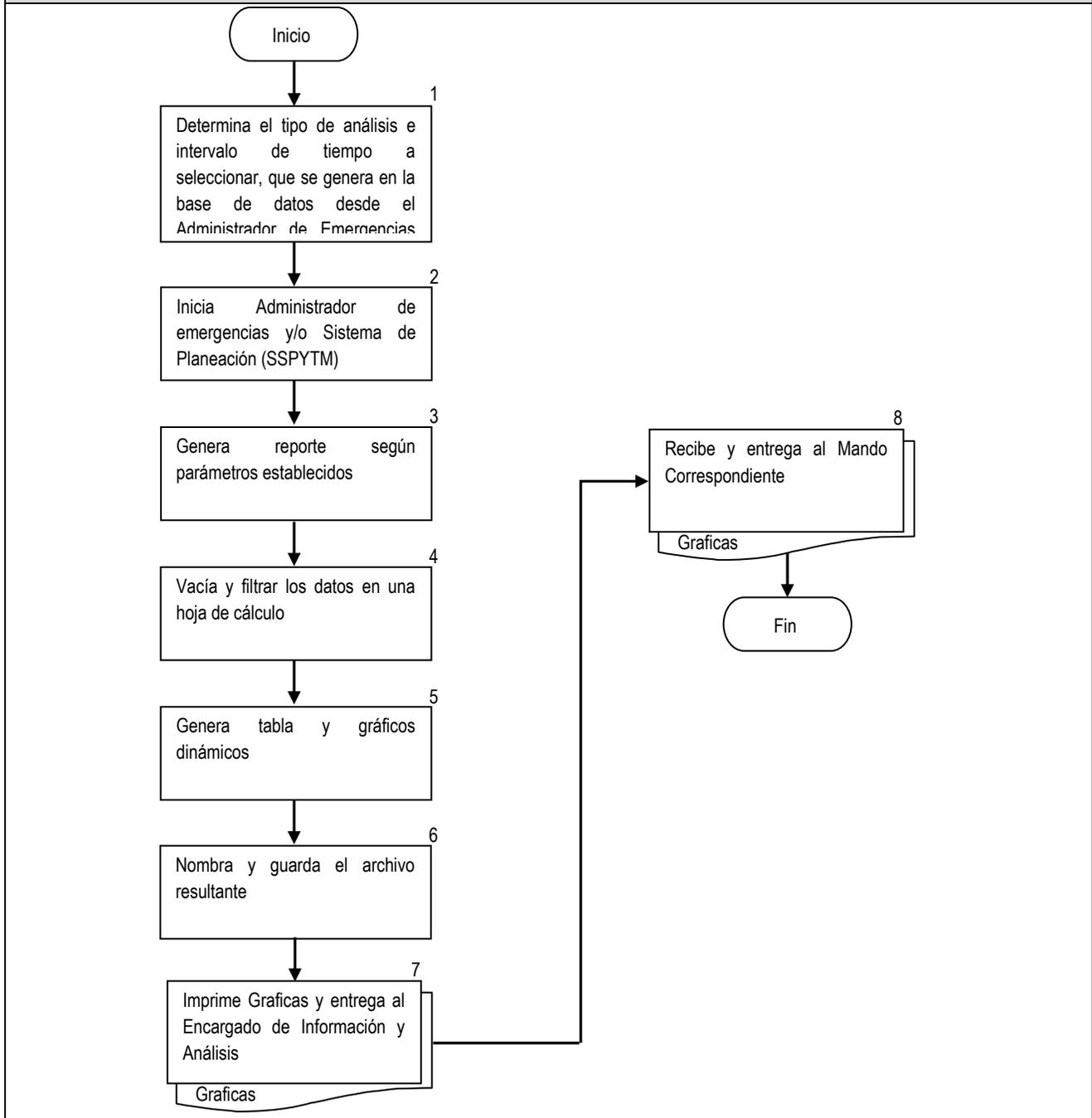
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	7	Imprime gráficas y entrega al Jefe de Departamento de Información y Análisis.	Graficas	Impreso y/o electrónico
Jefe de Departamento de Información y Análisis	8	Recibe valida y en su caso corrige entrega al Mando correspondiente.	Graficas	Impreso y/o electrónico

Nota: Repite el procedimiento por cada Análisis.



Diagrama de flujo del Procedimiento para la Creación de Análisis Estadísticos

Departamento de Información y Análisis



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

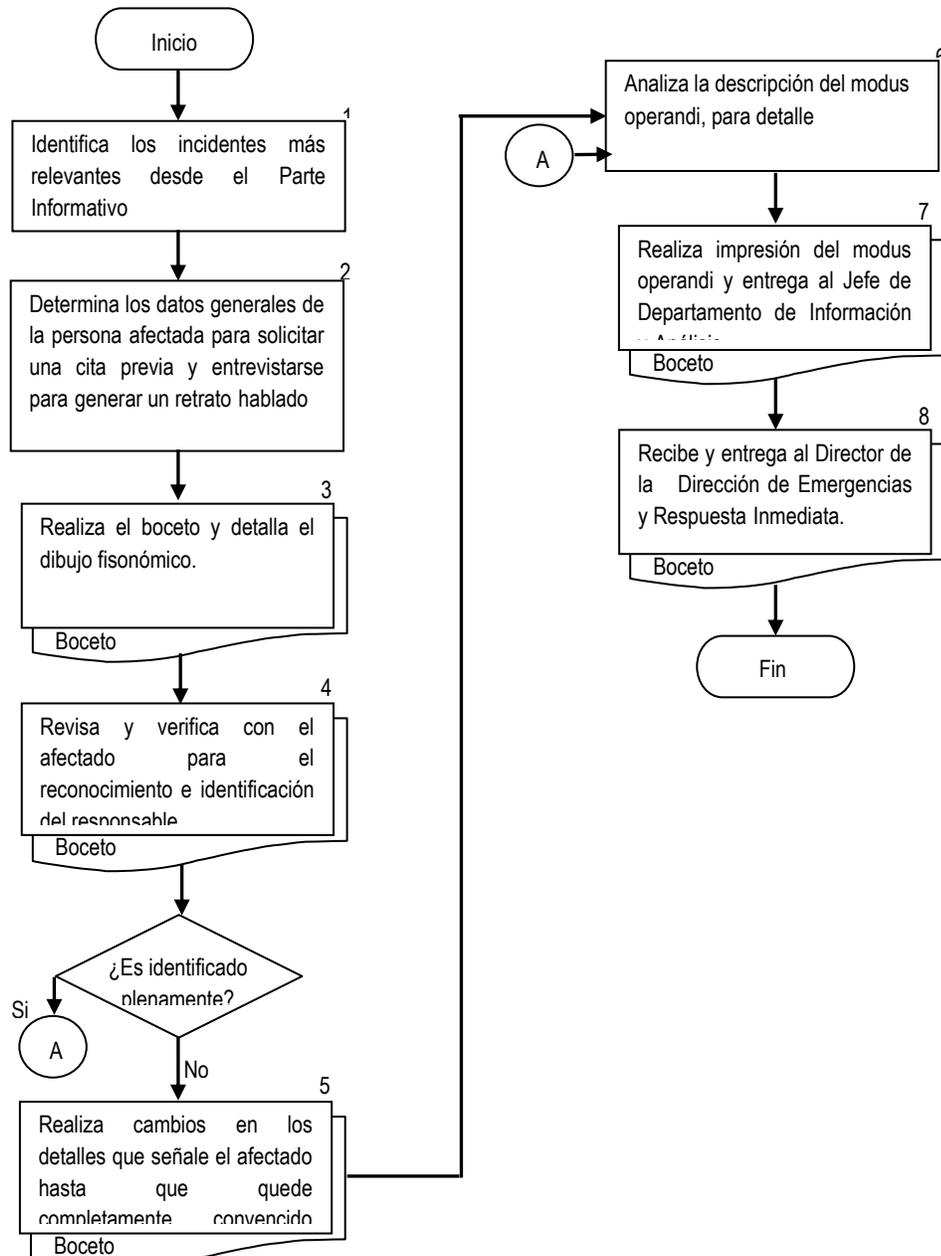
Nombre del procedimiento	Procedimiento para soporte documental de incidentes delictuosos a través del retrato hablado.
Objetivo:	Identificar y detallar las características de los delincuentes por medio de la investigación de los dibujantes y hacer bocetos de estos para que sean publicados y estén las agrupaciones policíacas al pendiente para poder ser detenidos.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 20 fracción II y 21.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX y XV.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 89 fracciones I, III y IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las partes informativos serán la base de datos para la generación de los bocetos. 2. Los Dibujantes deberán realizar previas citas con los afectados. 3. Se deberá contar con la mayor discreción y plena identificación de los dibujantes para la seguridad de los afectados. 4. Toda la información generada por este departamento es estrictamente confidencial.
Tiempo promedio de Gestión:	Cada 24 horas

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimientos: Para Soporte documental de incidentes delictuosos a través del retrato hablado				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A de Dibujo Fisionómico	1	Identifica los incidentes más relevantes desde el Parte Informativo.	N.A	N.A
Analista A de Dibujo Fisionómico	2	Determina los datos generales de la persona afectada para solicitar una cita previa y entrevistarse para generar un retrato hablado.	N.A	N.A
Analista A de Dibujo Fisionómico	3	Realiza el boceto y detalla el dibujo fisionómico.	Boceto	Original
Analista A de Dibujo Fisionómico	4	Revisa y verifica con el afectado para el reconocimiento e identificación del responsable. <ul style="list-style-type: none"> • Si la identificación es plena por parte del afectado se continua en la actividad No. 6, en caso contrario: 	Boceto	Original
Analista A de Dibujo Fisionómico	5	Realiza cambios en los detalles que señale el afectado hasta que quede completamente convencido que el boceto corresponde al responsable.	Boceto	Original
Analista A de Dibujo Fisionómico	6	Analiza la descripción del modus operandi, para detalle.	N.A	N.A
Analista A de Dibujo Fisionómico	7	Realiza impresión del modus operandi y entregado al Encargado del Área.	Boceto	Original
Jefe de Departamento de Información y Análisis	8	Recibe y entrega al Director de Emergencias y Respuesta Inmediata, Director de Seguridad Pública y Director de Tránsito Municipal, Secretario de Seguridad Pública y Tránsito Municipal, terminando procedimiento.	Boceto	Original

Diagrama de Flujo del Procedimiento para Soporte Documental de Incidentes Delictuosos a través del Retrato Hablado

Departamento de Información y Análisis



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Nombre del Procedimiento:	Procedimientos para la Consulta de información oficial y de referencia a través del Sistema Único de Información Criminal (SUIC).
Objetivo:	Permitir de manera dinámica el acceso a todas las bases de datos de información conectadas a Plataforma México, logrando con ello una labor de inteligencia y optimización de tiempos de búsqueda, así como mantener un control de la información relacionado con la operación policial diaria.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones IX y XV.</p> <p>Reglas de Operación del Subsidio para la Seguridad Pública de los Municipios y las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal (SUBSEMUN)</p> <p>Reglas para el Otorgamiento de Subsidios a los Municipios y, en su caso, a los Estados, cuando tengan a su cargo la función o la ejerzan coordinadamente con los Municipios, así como al Gobierno del Distrito Federal para la Seguridad Pública en sus demarcaciones territoriales.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 89 fracciones I y III.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La información generada y consultada a través del Sistema Único de Información Criminal (SUIC) es confidencial. 2. Solo tendrá acceso a consultas el personal de la Unidad de Análisis. 3. Para realizar una consulta debe existir Oficio, folio de atención en la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata (D.E.R.I).
Tiempo promedio de Gestión:	30 minutos a 60 minutos

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Descripción del Procedimientos: Para la Consulta de información oficial y de referencia a través del Sistema Único de Información Criminal SUIC				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento, Analista A,B y Policía de la Unidad de Análisis	1	Recibe oficio y/o folio de atención solicitando información del estatus legal de la persona, vehículo o arma.	Oficio y/o folio de Atención	Original
Jefe de Departamento, Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	2	Verifica la existencia de oficio y/o folio de atención en el D.E.R.I.	N.A	N.A
Departamento Operativo	3	Proporciona información de: <ul style="list-style-type: none"> • Personas (Nombre completo, fecha de nacimiento, RFC, domicilio, estado de origen) • Vehículos: (Número de placa ,serie NIV, marca ,modelo y/o color) • Armas: Número de serie y/o matricula. 	N.A	N.A
Jefe de Departamento	4	Asigna Analista en turno.	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	5	Inicia sesión al Sistema Único de Información Criminal (SUIC).	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	6	Selecciona el tipo de Búsqueda (Búsquedas oficiales o Búsquedas de referencia)	N.A	N.A

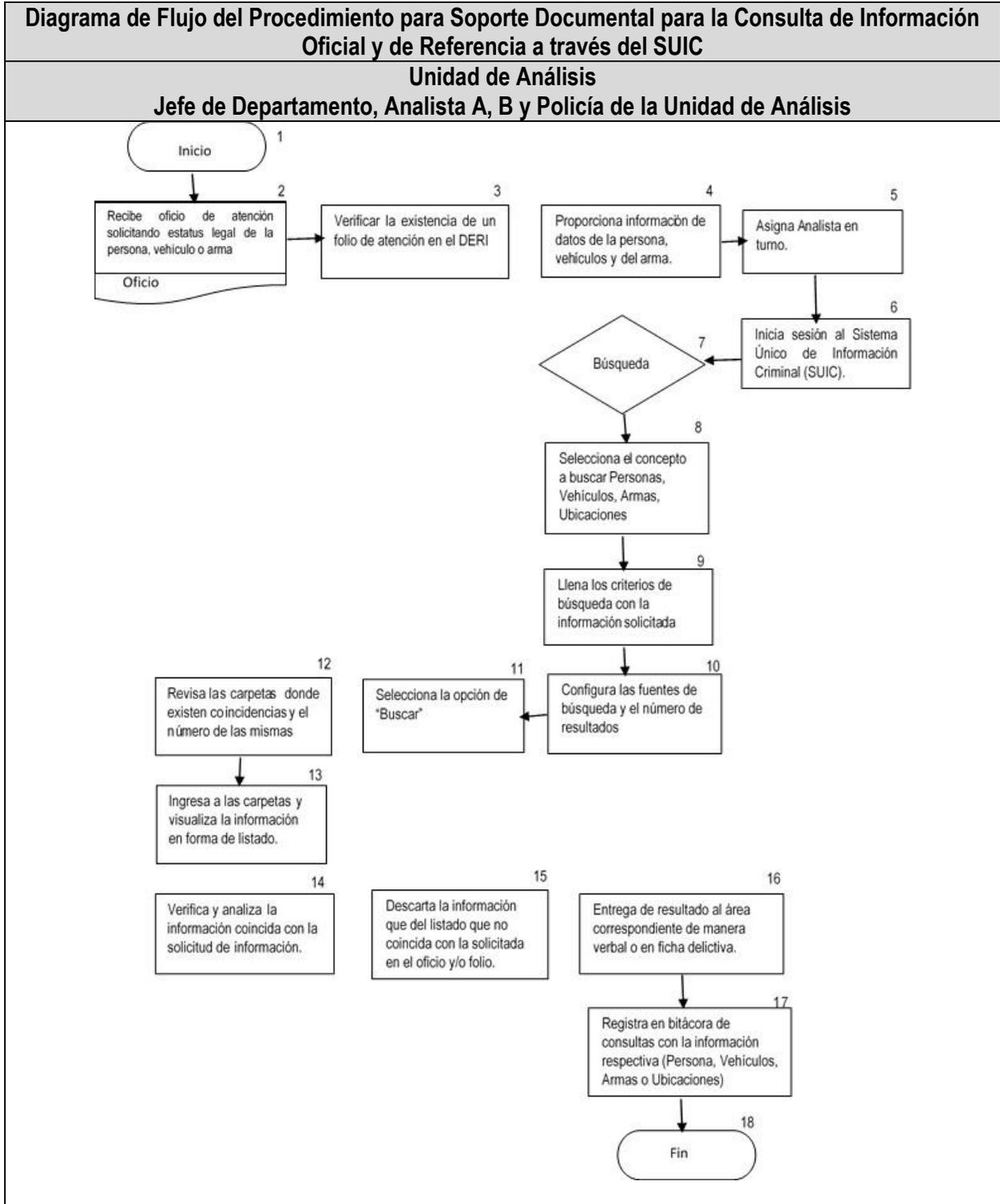
 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	7	Selecciona el concepto a buscar (Personas, Vehículos, Armas o Ubicaciones)	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	8	Llena los criterios de búsqueda con la información que solicita.	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	9	Configura las fuentes de búsqueda y el número de resultados.	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	10	Selecciona la opción de "Buscar"	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	11	Revisa la carpeta o carpetas donde existen coincidencias y el número de las mismas	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	12	Ingresa a las carpetas que se muestran para la visualización de la información en forma de listado.	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	13	Verifica y analizar la información coincide con la solicitud de información.	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	14	Descarta la información que del listado que no coincide con la solicitada en el oficio y/o folio.	N.A	N.A

 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe de Departamento, Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	15	Entrega de resultado al área correspondiente de manera verbal o en ficha delictiva.	N.A	N.A
Analista A, B y Policía de la Unidad de Análisis	16	Registra en bitácora de consultas con la información respectiva (Persona, Vehículos, Armas o Ubicaciones)	N.A	N.A

 <p>4</p> <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01



 <p>SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata</p>	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

V. Formatos

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS
FORMATO DE ENTREVISTA PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL MODUS OPERANDI

FOLIO	
FECHA	

← Número de folio SACE
Fecha de entrevista

TIPO DE DELITO: _____ ← Tipo de delito

DATOS DEL AGRAVIADO	
Nombre	
Ocupación	
Dirección de la entrevista	
Teléfono	
Observaciones	

} Datos de la víctima y/o Negocio

DATOS DEL EVENTO			
Lugar			
Fecha	Hora	Duración	Monto
Número de Denuncia			
No. Delincuentes	Tipo de Armas:		

} Fecha y hora de los hechos.
Se coloca información sobre la dirección, colonia y sector.

Descripción de los hechos:

← Descripción de los hechos



SECRETARÍA
SEGURIDAD PÚBLICA
Y TRÁNSITO MUNICIPAL

**Manual de Procedimientos de
la Dirección de Emergencias y
Respuesta Inmediata**

Clave: **MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039**

Fecha de elaboración: **22/06/2012**

Fecha de actualización: **20/11/2015**

Núm. de revisión: 01

	Desconocido 1	Desconocido 2	Desconocido 3
Sexo:			
Edad:			
Tez:			
Cara :			
Complexión:			
Peso:			
Estatura:			
Cabello:			
Frente:			
Cejas:			
Ojos:			
Nariz:			
Boca			
Bigote:			
Labios:			
Mentón:			
Vestimenta:			
Señas Particulares:			
Conducta			

Datos de la media afiliación

 GOBIERNO MUNICIPAL PUEBLA	SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
			Fecha de elaboración: 22/06/2012
			Fecha de actualización: 20/11/2015
			Núm. de revisión: 01

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS
 FORMATO DE ENTREVISTA PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN DEL MODUS OPERANDI

FOLIO 820869
 FECHA 03/09/14

TIPO DE DELITO: Robo a Negocio "Pallas Guerrero"

DATOS DEL AGRAVIADO	
Nombre	Manuel Muñoz Pérez
Ocupación	Encargado de sucursal
Dirección de la entrevista	2 Sur esquina Circuito Juan Pablo II San Baltazar Camp.
Teléfono	7545604
Observaciones	

DATOS DEL EVENTO			
Lugar			
Fecha	Hora	Duración	Monto
30/08/14	18:00	5 min	\$7,000 ⇒ \$2,600 (efectivo y pertenencias)
Número de Denuncia			
No. Delinquentes	1 65 2 66	Tipo de Arma:	F1 Carta Escuadra color Plata, grande

Descripción de los hechos:

Ingresa el masculino al área de mostrador pide producto en lo que volteo el entrevistado a despachar, el masculino saca de entre sus ropas el arma de fuego, mueven el mostrador e ingresan al negocio amagando al resto del personal para sustraer el efectivo y pertenencias personales de los empleados

Vinculado a la Banda del Honda Acord
 Placas TOK5479



SECRETARÍA
SEGURIDAD PÚBLICA
Y TRÁNSITO MUNICIPAL

**Manual de Procedimientos de
la Dirección de Emergencias y
Respuesta Inmediata**

Clave: **MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039**

Fecha de elaboración: **22/06/2012**

Fecha de actualización: **20/11/2015**

Núm. de revisión: 01

	Desconocido 1	Desconocido 2	Desconocido 3
Sexo:	Masculino	Femenina	
Edad:	35-38	35 años	
Tez:	Marcado claro		
Cara:	Alargada		
Complexión:	Regular		
Peso:	80		
Estatura:	1.65-1.70		
Cabello:	Oculto algado		
Frente:	" "	" "	
Cejas:			
Ojos:	Medianos alargados		
Nariz:	Mediana		
Boca:	Mediana		
Bigote:	No		
Labios:	Regulares		
Mentón:	Redondo		
Vestimenta:			
Señas Particulares:	1) Ninguna 2) Lunares (2) entre el párpado y la ceja derecha		
Conducta	seguros de sí		

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Checkpoint	Es la marca del equipo de seguridad perimetral y sirve para proteger las redes, analizando el tráfico que entra y sale de la misma.
AP	Abreviación de Access Point, que significa “Punto de Acceso”, es un equipo que sirve para conectarse a la red de forma inalámbrica.
Aurolog	Nombre del programa que sirve para grabar las llamadas telefónicas.
Call Center	Palabra en ingles que significa “Centro de llamas”, es un conjunto de personas que atienden los teléfonos asociados a un número telefónico con el objeto de proporcionar información o algún servicio.
Conmutador	Equipo que sirve para administrar todas las líneas telefónicas y aparatos telefónicos conectados a él. Asignando privilegios de salidas y entrada de llamadas.
Dirección IP	Secuencia de números que se le asignan a un equipo de cómputo para conectarlo a la red y sirve para identificarlo de manera única.
Disco Duro	Equipo electrónico interno de una computadora en donde se almacena toda la información.
DVD+R	Disco para almacenar información, se escribe una sola vez y se puede leer varias veces.
Nodo de red	Servicio para conectar el cable de la computadora la red, normalmente es una caja fijada a la pared o al piso.
Puerta de enlace	Es el equipo de cómputo en la red que nos conecta a otras redes.
Servidor	Equipo de cómputo que tiene instalado algún programa o sistema y por medio de este le proporciona algún servicio al usuario.
SITE	Cuarto de cómputo que concentra todo el equipo de red y servidores.
Switch	Equipo electrónico que interconecta las computadoras para formar una red local.
SSH	Puerto de comunicación para realizar conexiones seguras.
VLAN	Abreviación de “Virtual Local Área Network” que significa “Red Local Virtual”, la cual es un conjunto de computadoras interconectadas en la misma red bajo un numero único, el cual se le denomina número de VLAN.

 SECRETARÍA SEGURIDAD PÚBLICA Y TRÁNSITO MUNICIPAL	Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	Clave: MPUE1418/MP/SSPYTM012/DERI039
		Fecha de elaboración: 22/06/2012
		Fecha de actualización: 20/11/2015
		Núm. de revisión: 01

VNC Programa para realizar conexiones a un equipo y tomar el control de forma remota.

D.E.R.I. Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata.

SSPYTM Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.

SUIC Sistema Único de Información Criminal.