



PROCEDIMIENTO C5-001
ACUERDOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL CON
LOS TITULARES DE LAS UNIDADES
ADMINISTRATIVAS

Elabora: Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5 Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo

Dirigir los procedimientos operativos y tecnológicos del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo (C5) estableciendo protocolos de control, coordinación y comunicación en los tres órdenes de gobierno. El procedimiento se ejecutara en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

**Normas y
Políticas de
Operación**

Brindar una eficiente coordinación entre las instituciones y corporaciones de Seguridad Publica, Salud y Protección Civil con el fin de garantizar la oportuna atención de emergencias y denuncia ciudadana.

Organizar, operar, coordinar, administrar y supervisar en el ámbito de su competencia el C5; así como las herramientas tecnológicas y operativas para el apoyo y coordinación de los tres órdenes de gobierno en materia de seguridad pública.

Responsables

Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5

**Áreas
Involucradas**

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima.

Recursos

N/A



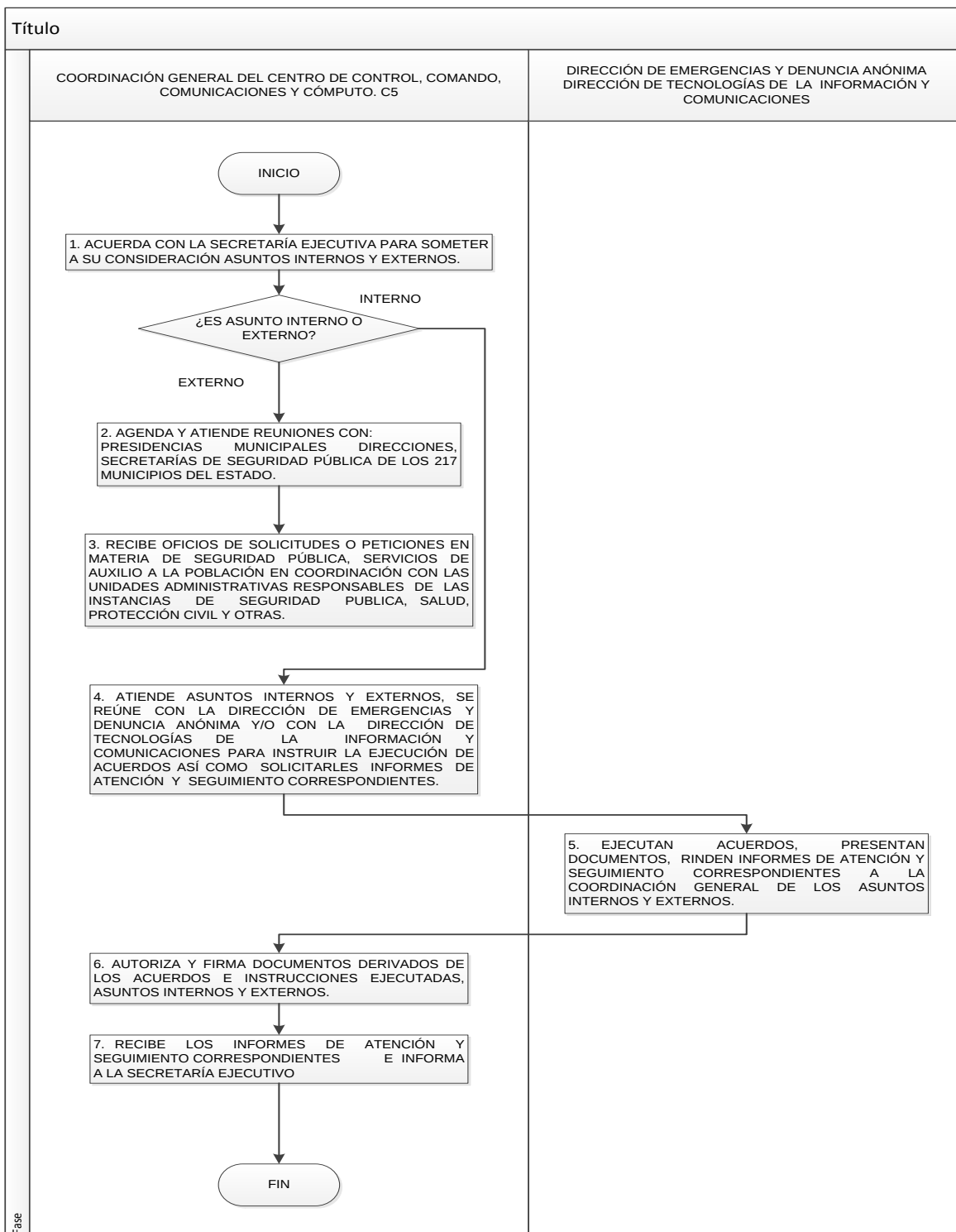
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5	1	Acuerda con la Secretaría Ejecutiva para someter a su consideración asuntos internos y externos. ¿Es asunto interno o externo? Si es interno ir a la Actividad 4. Si es externo, pasar a la Actividad 2.	N/A
Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5	2	Agenda y atiende reuniones con: • Presidencias Municipales • Direcciones, Secretarías de Seguridad Pública de los 217 municipios del Estado.	N/A
Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5	3	Recibe oficios de solicitudes o peticiones en materia de seguridad pública, servicios de auxilio a la población en coordinación con las unidades administrativas responsables de las instancias de Seguridad Pública, Salud, Protección Civil y otras.	N/A
Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5	4	Atiende asuntos internos y externos, se reúne con la Dirección de Emergencias y Denuncia Anónima y/o con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para instruir la ejecución de acuerdos así como solicitarles informes de atención y seguimiento correspondientes.	N/A



Dirección de Emergencias y Denuncia Anónima Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	5	Ejecutan acuerdos, presentan documentos, rinden informes de atención y seguimiento correspondientes a la Coordinación General de los asuntos internos y externos.	N/A
Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5	6	Autoriza y firma documentos derivados de los acuerdos e instrucciones ejecutadas, asuntos internos y externos.	N/A
Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo. C5	7	Recibe los informes de atención y seguimiento correspondientes e informa a la Secretaría Ejecutivo	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-002
COORDINAR LA OPERACIÓN DEL SISTEMA
ESTATAL DE RESPUESTA PARA ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS Y DENUNCIA ANÓNIMA DEL C5

Elabora: Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima. Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo

Dirigir la operación permanente, 7 días de la semana, las 24 horas los 365 días del año, del Sistema Estatal de Respuesta para atención de Emergencias y Denuncia Anónima conforme a los lineamientos, estándares de calidad y servicios homologados emitidos por el Sistema Nacional de Seguridad Pública.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

N/A

Responsables

Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima.

**Áreas
Involucradas**

Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima,
Subdirección Operativa y Jefaturas de Departamento,

Recursos

N/A



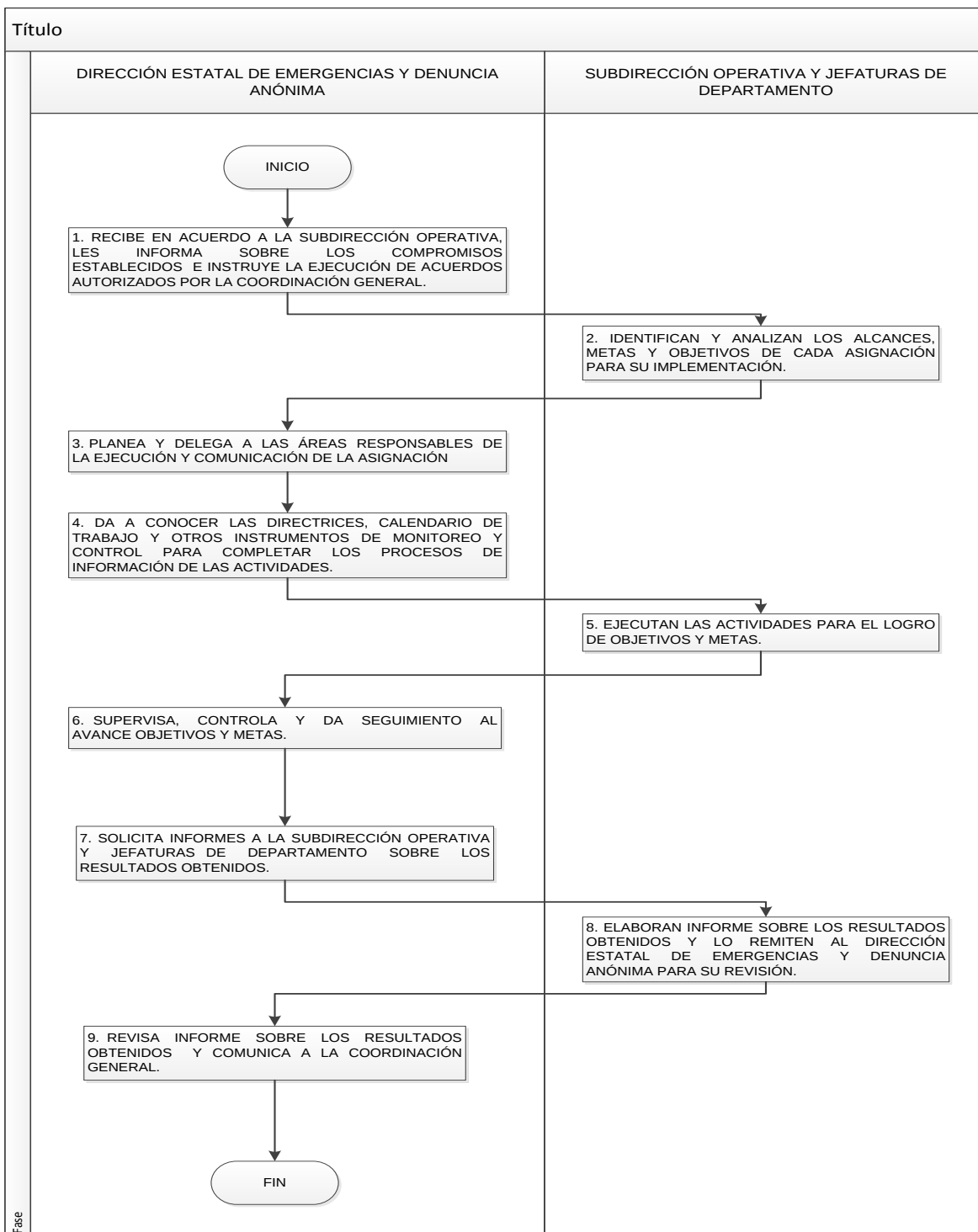
DESCRIPCIÓN DEL PROCDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	1	Recibe en acuerdo a la Subdirección Operativa, les informa sobre los compromisos establecidos e instruye la ejecución de acuerdos autorizados por la Coordinación General.	N/A
Subdirección Operativa y Jefaturas de Departamento	2	Identifican y analizan los alcances, metas y objetivos de cada asignación para su implementación.	N/A
Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	3	Planea y delega a las áreas responsables de la ejecución y comunicación de la asignación.	N/A
Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	4	Da a conocer las directrices, calendario de trabajo y otros instrumentos de monitoreo y control para completar los procesos de información de las actividades.	N/A
Subdirección Operativa y Jefaturas de Departamento	5	Ejecutan las actividades para el logro de objetivos y metas.	N/A
Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	6	Supervisa, controla y da seguimiento al avance objetivos y metas.	N/A
Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	7	Solicita informes a la Subdirección Operativa y Jefaturas de Departamento sobre los resultados obtenidos.	N/A



Subdirección Operativa y Jefaturas de Departamento	8	Elaboran informe sobre los resultados obtenidos y lo remiten al Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima para su revisión.	N/A
Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	9	Revisa informe sobre los resultados obtenidos y comunica a la Coordinación General.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-003
ADMINISTRAR LA OPERACION DEL SISTEMA
ESTATAL DE RESPUESTA PARA ATENCIÓN DE
EMERGENCIAS Y DENUNCIA ANÓNIMA DEL C5

Elabora: Subdirección Operativa Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo

Administrar y controlar la operación permanente, 7 días de la semana, las 24 horas los 365 días del año, del Sistema Estatal de Respuesta para atención de Emergencias y Denuncia Anónima para coadyuvar en la oportuna atención de llamadas de emergencia y denuncia anónima.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

Supervisar el cumplimiento de los procedimientos operativos y administrativos del Sistema Estatal de Respuesta para atención de emergencias denuncia anónima.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Instruye a los responsables de las distintas Jefaturas de Departamento de la Dirección, así como a los coordinadores regionales a atender las solicitudes de atención de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima.

Supervisa que las áreas a su cargo, apliquen los procesos y procedimientos, así como crear indicadores de desempeño, eficacia, eficiencia y acciones para la mejora continua de la atención telefónica.

Supervisar la adecuada comunicación operativa e intercambio de información con las diversas instancias de Seguridad Pública en el Estado.

Responsables

Subdirección Operativa

**Áreas
Involucradas**

Subdirección Operativa, Jefaturas de Departamento y Coordinadores Regionales.

Recursos

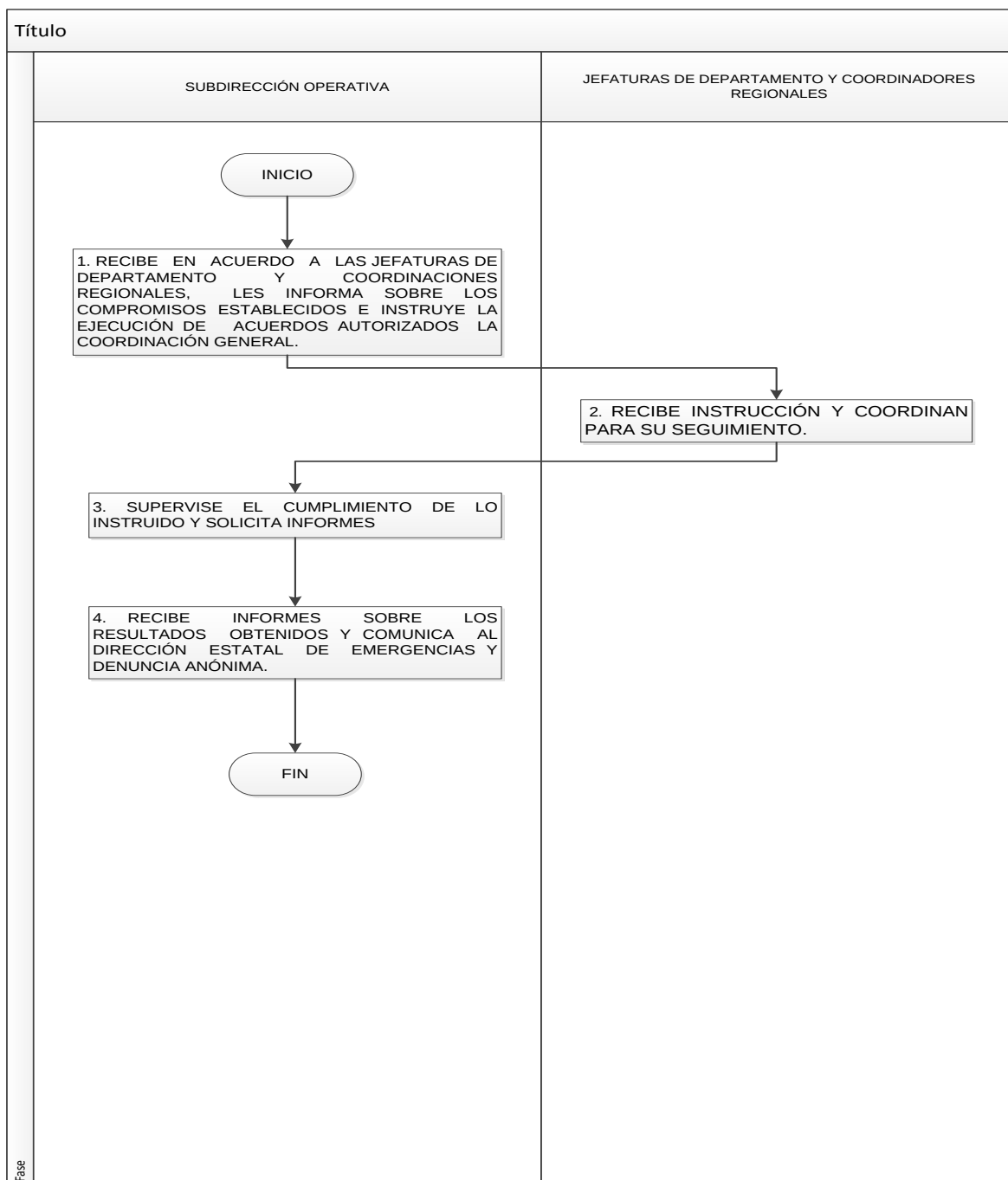
N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Subdirección Operativa	1	Recibe en acuerdo a las Jefaturas de Departamento y Coordinaciones Regionales, les informa sobre los compromisos establecidos e instruye la ejecución de acuerdos autorizados la Coordinación General.	N/A
Jefaturas de Departamento y Coordinadores Regionales	2	Recibe instrucción y coordinan para su seguimiento.	N/A
Subdirección Operativa	3	Supervise el cumplimiento de lo instruido y solicita informes.	N/A
Subdirección Operativa	4	Recibe informes sobre los resultados obtenidos y comunica al Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima.	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-004 RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Elabora: Jefatura de Departamento de Emergencias Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Establecer una metodología detallada para que se lleve a cabo la correcta recepción de llamadas de emergencia que cumplan con los estándares de atención, calidad, eficiencia y prontitud. El procedimiento se ejecutara en coordinación con la Subdirección Operativa y Jefatura de Departamento de Emergencias

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

El Agente Telefónico en turno deberá mantener la línea en fase auxiliar (3) únicamente a razón de: Alimentos Razón 1, Tocador Razón 2, atender un requerimiento (Otros) Razón 3.

Normas y Políticas de Operación

El Agente Telefónico debe registrar todas las llamadas que reciben a través de la línea de emergencias .

El Agente Telefónico en turno únicamente podrá mantener la línea en fase llamada posterior (2) cuando requiera completar información referente a un incidente o cuando este una llamada activa en el cambio de turno.

El Agente Telefónico podrá desempeñar las funciones de Despachador siempre y cuando la demanda de llamadas y las condiciones del Centro de Control, Sub-centros regionales y Sub-centros ubicados en Arcos de Seguridad, lo requieran; y este cuente con la capacitación en manejo de radiocomunicación y conocimiento de jurisdicción y atribuciones de las corporaciones.

El Agente Telefónico deberá regresar la llamada al petionario en los casos en que se necesite mayor información del incidente y/o cuando el despachador lo solicite.

En caso de que el sistema de captura presente falla que impida su uso o no haya servicio de electricidad se procederá a tomar los datos de las emergencias en una hoja y posteriormente cuando se restablezca el servicio el personal agente telefónico



	debe registrar en el sistema las llamadas recibidas.
Responsables	Jefatura de Departamento de Emergencias
Áreas Involucradas	Jefatura de Departamento de Emergencias, Agente Telefónico,
Recursos	N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Agente Telefónico en Turno	1	Verifica el área de trabajo, que el equipo y herramientas de trabajo están completos y funcionando adecuadamente.	N/A
Agente Telefónico en Turno	2	Verifica si el equipo. ¿Está completo y funcionando? SÍ, continúa con el paso 5. NO, continua con el siguiente paso.	N/A
Agente Telefónico en Turno	3	Notifica al personal Supervisor el defecto o mal funcionamiento del equipo, si el defecto o mal funcionamiento es detectado en un Sub-centro regional o Sub-centro ubicado en Arcos de Seguridad se reporta a la Coordinación Regional, se podrá reportar la inconsistencia vía telefónica o correo electrónico.	N/A
Personal de Supervisión (Jefatura de Departamento de Emergencias)	4	Recibe notificación vía telefónica o correo electrónico del defecto o mal funcionamiento y canaliza reporte a Soporte técnico con copia a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su atención.	N/A
Agente Telefónico en Turno	5	Ingresa al explorador y al sistema de administración de emergencias.	



Agente Telefónico en Turno	6	Ingresa a "call master" la clave personalizada a fin de iniciar con la recepción de llamadas y cambia la línea telefónica de fase auxiliar (3) a fase de auto entrada (1).	
Agente Telefónico en Turno	7	Responde la llamada del peticionario de acuerdo a los niveles de servicio establecidos (no más de un timbrazo) y al protocolo de recepción de llamadas	
Agente Telefónico en Turno	8	Genera el número de folio ingresando a una nueva plantilla de captura de incidentes como lo establece el protocolo de llenado de incidentes y Pantalla de plantilla de captura de incidentes. a) Cuando uno o varios peticionarios insistan en la solicitud del servicio de emergencia, en caso de conseguir Folio el cual ya se está manejando; se deberá cancelar como "repetido", poniendo en notas el número de Folio el cual ya se está manejando; en caso de conseguir más información sobre el mismo evento se agregaran notas en el incidente que ya está despachado. b) Cuando se agradece el servicio proporcionado; crear un folio anotando el tipo de agradecimiento y el folio de referencia, finalmente se le reporta verbalmente a Supervisión para que se contemplado en el reporte diario.	Pantalla de plantilla de captura de Incidente



Agente Telefónico en Turno	9	Identifica y selecciona el código correspondiente tomando como base la clasificación del Cataloga de Incidentes.	
Agente Telefónico en Turno	10	Identifica el tipo de incidente. ¿Qué tipo de incidente es? a) Si es Improcedente cancela el folio y continua con el siguiente paso. b) Si es Servicio de información y/o transferencias; continua con el paso 13. c) Si es Reporte o Quejas; continua con el paso 14. d) Emergencias; continua con el paso 15.	
Agente Telefónico en Turno	11	Improcedente. Transfiere la llamada al sistema de Calixta para que esta sea registrada como una llamada improcedente y cancelar el número de folio correspondiente al incidente. Nota: en caso de que el peticionario no proporcione respuesta y/o información no será necesario transferir la llamada a Calixta, únicamente se cierra la llamada y se procede a cancelar el número de folio. De las llamadas clasificadas como improcedentes únicamente se envían a Calixta las de niños, adultos jugando y ofensivas.Y continúa con el paso 17.	



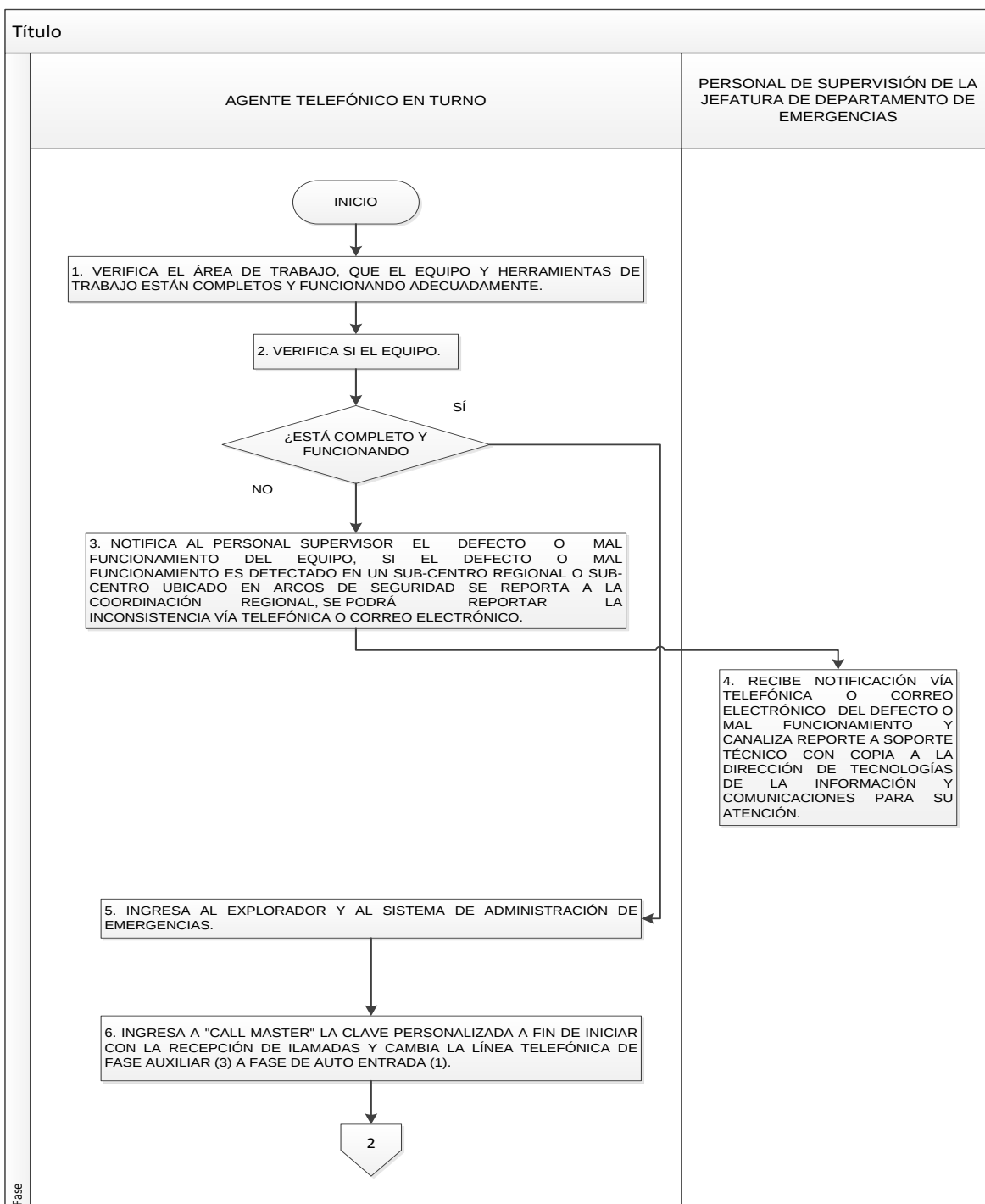
Agente Telefónico en Turno	12	Servicio de información y/o transferencias. Proporciona la información al peticionario, en caso de ser necesario transferir la llamada a la corporación, Sub-centro regional o Sub-centro ubicado en Arco de Seguridad o Estado correspondiente, y cancela el número de folio. Y continúa con el paso 17.	
Agente Telefónico en Turno	13	Reporte o Quejas. Identifica el tipo de reporte o queja tomando como base la clasificación contenida en Catalogo de Incidentes, localiza el incidente de referencia, en caso de que aún no haya llegado el apoyo, verifica el mismo con la Institución de Seguridad Pública correspondiente. Si el peticionario se queja de un servicio ya cerrado adjunta notas al folio y se le deberá dar conocimiento del mismo al supervisor; cancela el folio y continúa con el paso 17.	
Agente Telefónico en Turno	14	Captura y/o selecciona la información de la persona que hace la petición: nombre, número de teléfono, información de referencia de su localización, comentarios, entre otros, tal y como lo establece el protocolo de captura de llenado del incidente.	
Agente Telefónico en Turno	15	El o la Agente Telefónica transfiere la llamada al personal despachador y/o a la	

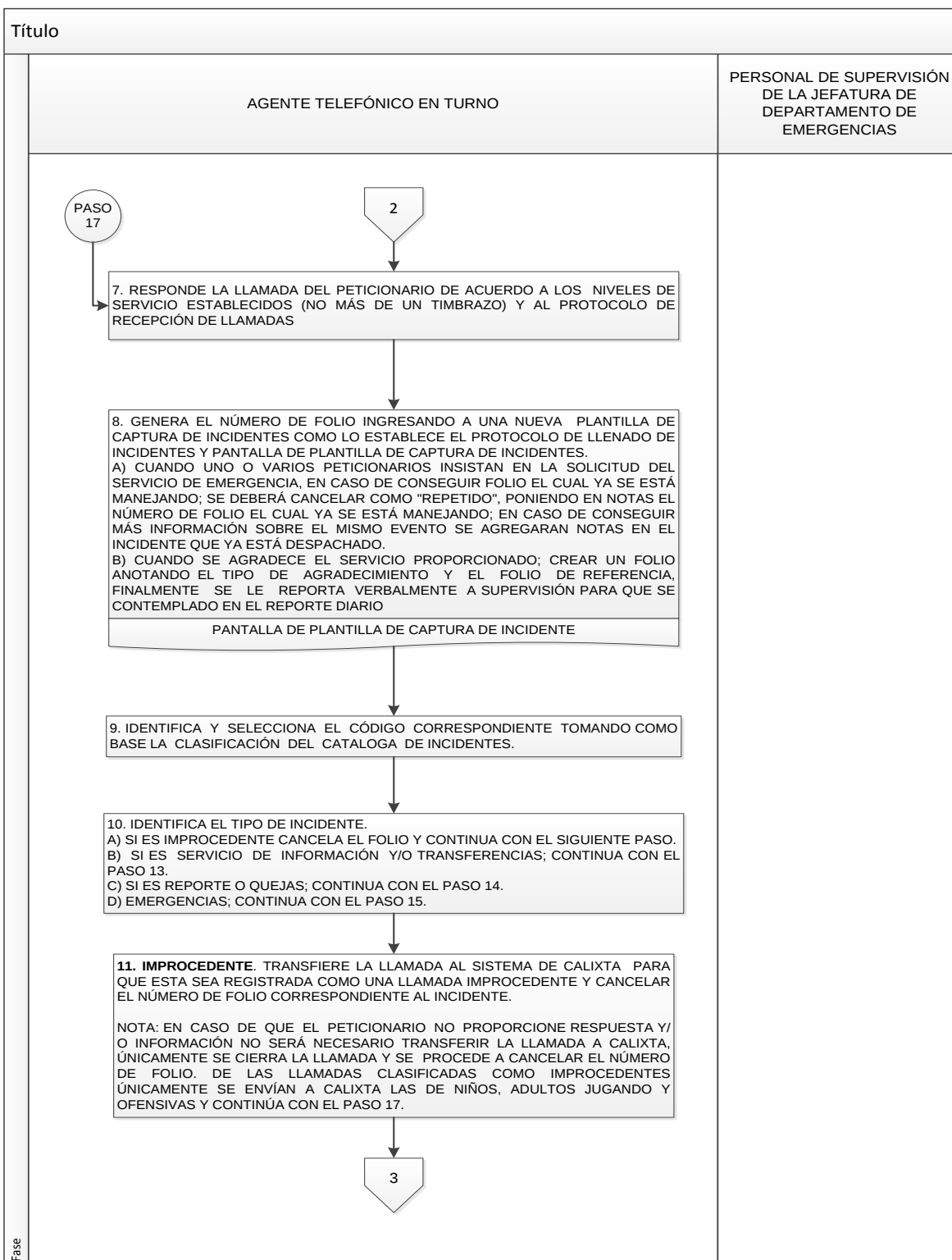


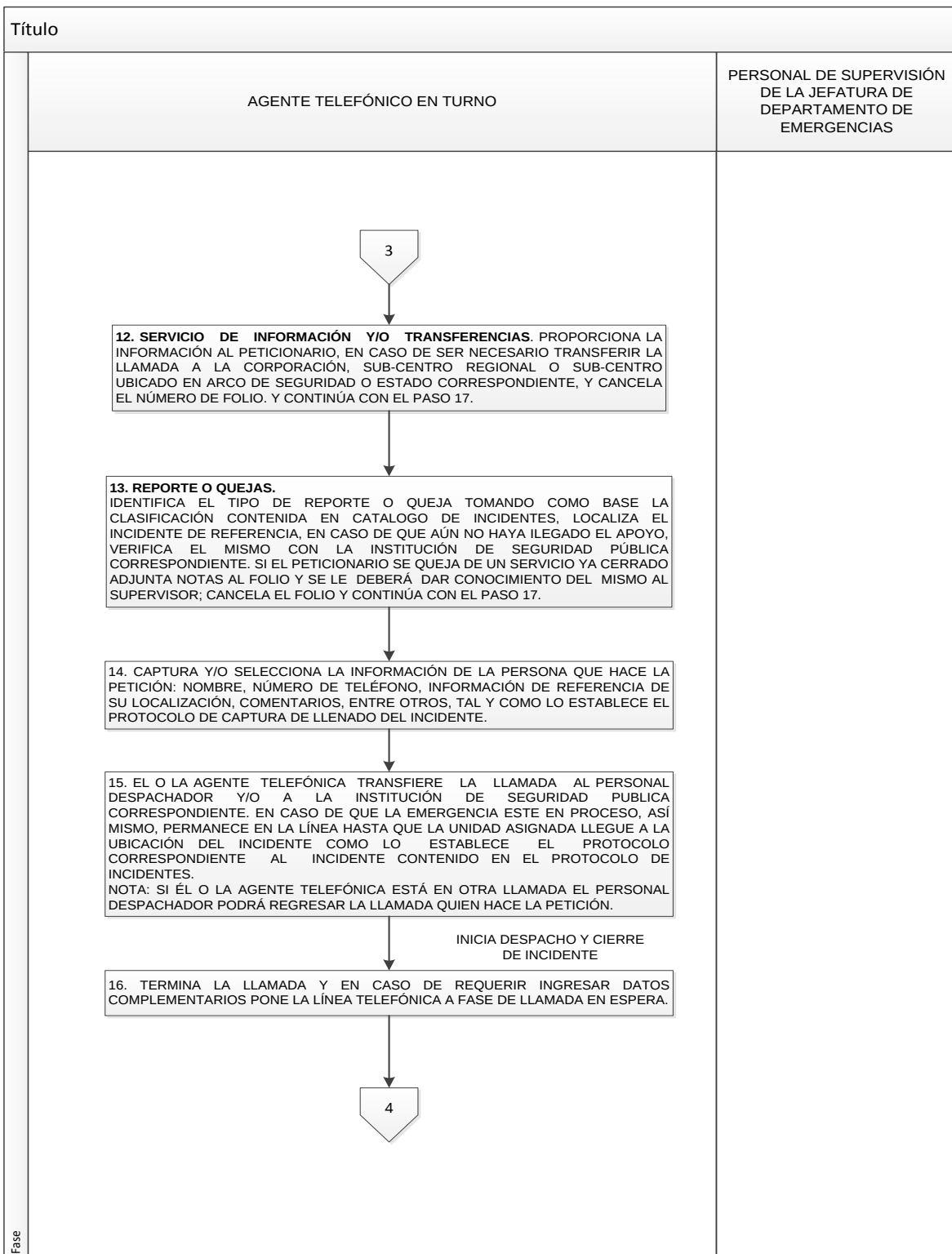
		Institución de Seguridad Publica correspondiente. En caso de que la emergencia este en proceso, así mismo, permanece en la línea hasta que la unidad asignada llegue a la ubicación del incidente como lo establece el protocolo correspondiente al incidente contenido en el Protocolo de Incidentes. Nota: Si él o la agente telefónica está en otra llamada el personal despachador podrá regresar la llamada quien hace la petición.	
Inicia Despacho y Cierre de Incidente.			
Agente Telefónico en Turno	16	Termina la llamada y en caso de requerir ingresar datos complementarios pone la línea telefónica a fase de llamada en espera.	
Agente Telefónico en Turno	17	Se pregunta ¿Termina la Jornada laboral? Si, ir al siguiente paso. No, ir al paso 7.	
Agente Telefónico en Turno	18	Cierra sesión de call master y de sistema de administración de emergencias.	
Agente Telefónico en Turno	19	Entrega el turno al siguiente Agente Telefónica.	
Agente Telefónico en Turno	20	El o la agente telefónica le da conocimiento al personal supervisor que ha concluido su jornada laboral y este a su vez le informa a la Jefatura de Departamento de Emergencias.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





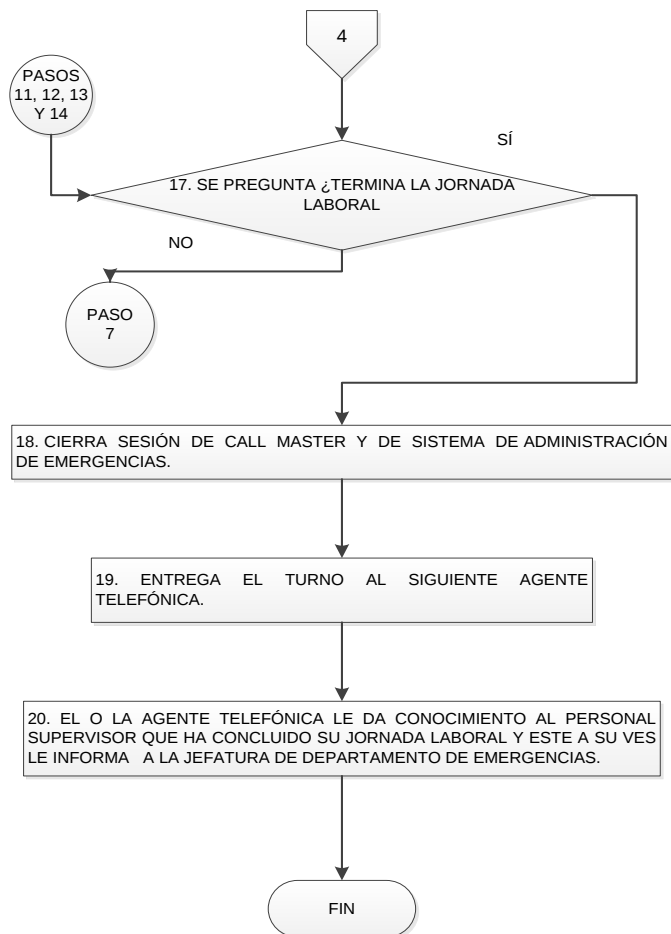




Título

AGENTE TELEFÓNICO EN TURNO

PERSONAL DE SUPERVISIÓN
DE LA JEFATURA DE
DEPARTAMENTO DE
EMERGENCIAS





PUEBLA 911
SafetyNet CAD

Servidor: Puebla911 Cuentas: CADNG Client: complejo06
Usuario en CAD: -22695 PID: 22689 No. Usuario: 35 Puerto: 35183 Usuario: It

30595149	30594702	30596471	30596856	30597423	30597261	30597504	30597523
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Folio: 30597523 Fecha: 03/11/2017 Oper: m.jm Pos: 38 0:00:03:03

Ubicación: _____ Municipio: _____
Colonia: _____ Localidad: _____
InfLugar: _____ Archivo: _____

TipInc: _____
Subtipo: _____

TipoServ: Corp Zona Subzona Zn I Rn Suc? Prioridad ModoRec

Nombre: _____ Seg Nom: _____ Ap Paterno: _____ Ap Materno: _____
Tel: _____ HistLug: _____ Adj: _____ Divido: _____ Ligado: _____ Ultimo: _____

Domicilio: _____

FechaHr Real: _____ Aviso Cam Pel DL AvPer

Notas

1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-005
DESPACHO Y CIERRE DE INCIDENTE DE
EMERGENCIA

Elabora: Jefatura de Departamento de Emergencias. Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo	Describir las actividades a seguir para el despacho eficiente de unidades, en atención a emergencias reportadas número de emergencias, así como el correcto cierre de los folios de incidentes generados.
Normas y Políticas de Operación	Normas Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Políticas El personal Despachador podrá contar con herramientas adicionales (libreta de anotaciones y otros) con la finalidad de continuar con el correcto despacho de unidades y cierre de incidentes. El personal Despachador podrá generar un incidente y/o regresar una llamada cuando tenga la autorización del personal Supervisor en turno. Para el caso de los incidentes de prioridad 1 los cuales son de alto impacto; es decir que requieren de la atención inmediata y el personal Despachador tiene la facultad de asignar vía radio una unidad. Un despachador deberá presentar oficio de comisión a la Coordinación General por parte de su corporación quien avalara que ya fue aprobado en su examen de control de confianza.
Responsables	Jefatura de Departamento de Emergencias.
Áreas Involucradas	Subdirección Operativa y Jefatura de Departamento de Emergencias.
Recursos	N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Supervisión de Despacho Coordinación Regional	1	Monitorea que se lleve a cabo correctamente el proceso de despacho y cierre de incidentes.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	2	Verifica el área de trabajo, que el equipo y herramientas de trabajo están completos y funcionando adecuadamente.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	3	Verifica el equipo. ¿Está completo y funcionando? Si, continúa con el paso 5. No, continua con el siguiente paso.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	4	Notifica al Personal de Supervisión el defecto o mal funcionamiento del equipo, si el defecto o mal funcionamiento es detectado en un Sub-centro Regional o Sub-centro ubicado en un Arco de seguridad se reporta al Coordinador Regional, se podrá reportar la inconsistencia vía telefónica o correo electrónico.	
Supervisión de Despacho Coordinación Regional	5	Recibe notificación vía telefónica o correo electrónico del defecto o mal funcionamiento y canaliza reporte a Soporte técnico con copia a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su atención.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de	6	Ingresa al explorador y al sistema de administración de emergencias.	



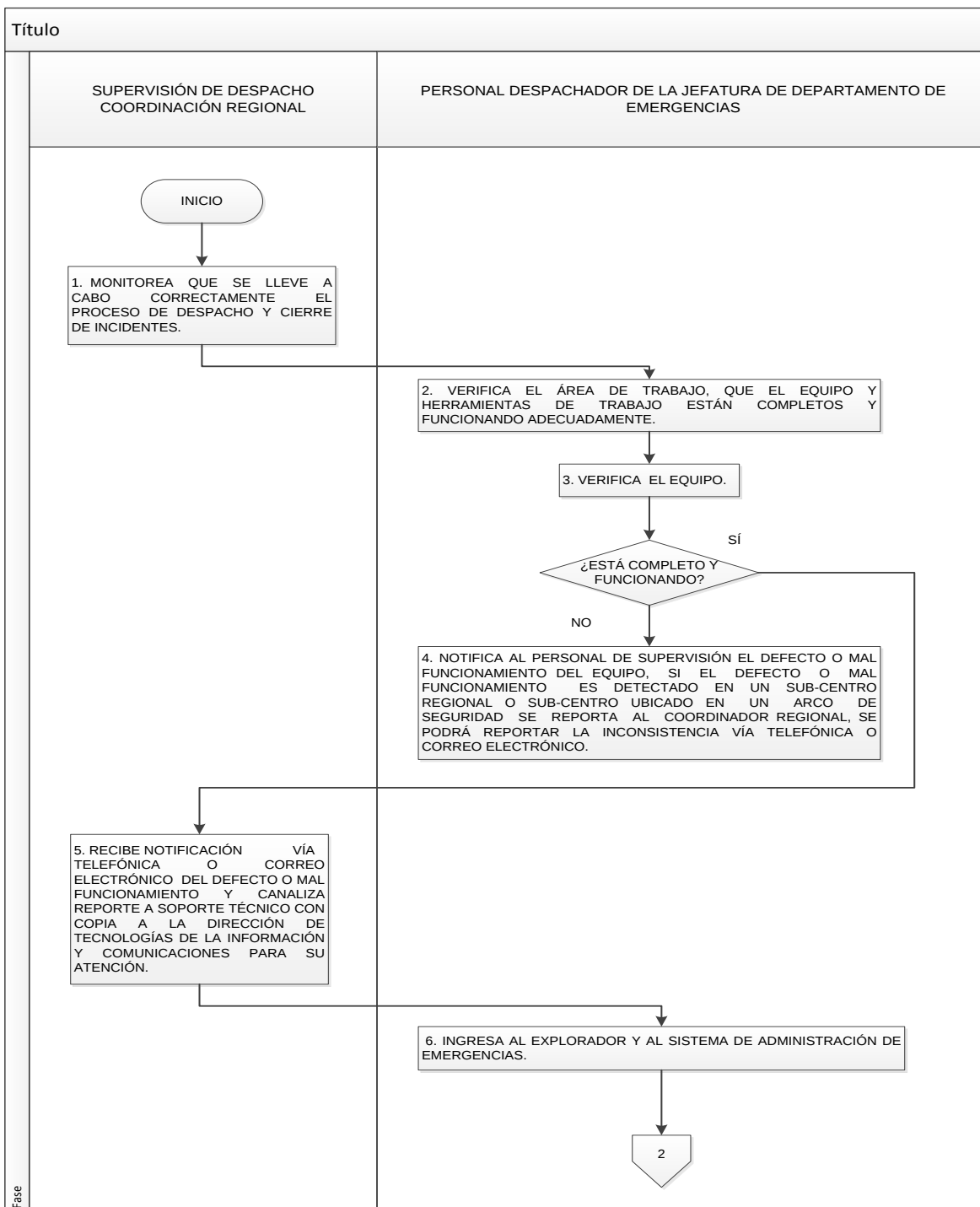
Emergencias			
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	7	Ingresa a "call master" la clave personalizada a fin de iniciar con la recepción de llamadas y cambia la línea telefónica de fase auxiliar (3) a fase de auto entrada (1)	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	8	Verifica unidades disponibles, mediante la pantalla estado de unidades del sistema con base en los siguientes estatus de unidad: Verde - Disponible, Amarillo - En sitio (atendiendo incidente) o Rojo - Despachada (en camino).	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	9	Verifica los folios de incidentes pendientes y su prioridad, debe atender en primera instancia los incidentes de prioridad 1.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	10	Se comunica con la dependencia correspondiente vía telefónica o radiocomunicación para dar conocimiento del incidente para que a su vez se asigne y despache una unidad.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	11	Monitorea unidad asignada al servicio para el registro en folio del incidente de la hora de llegada.	

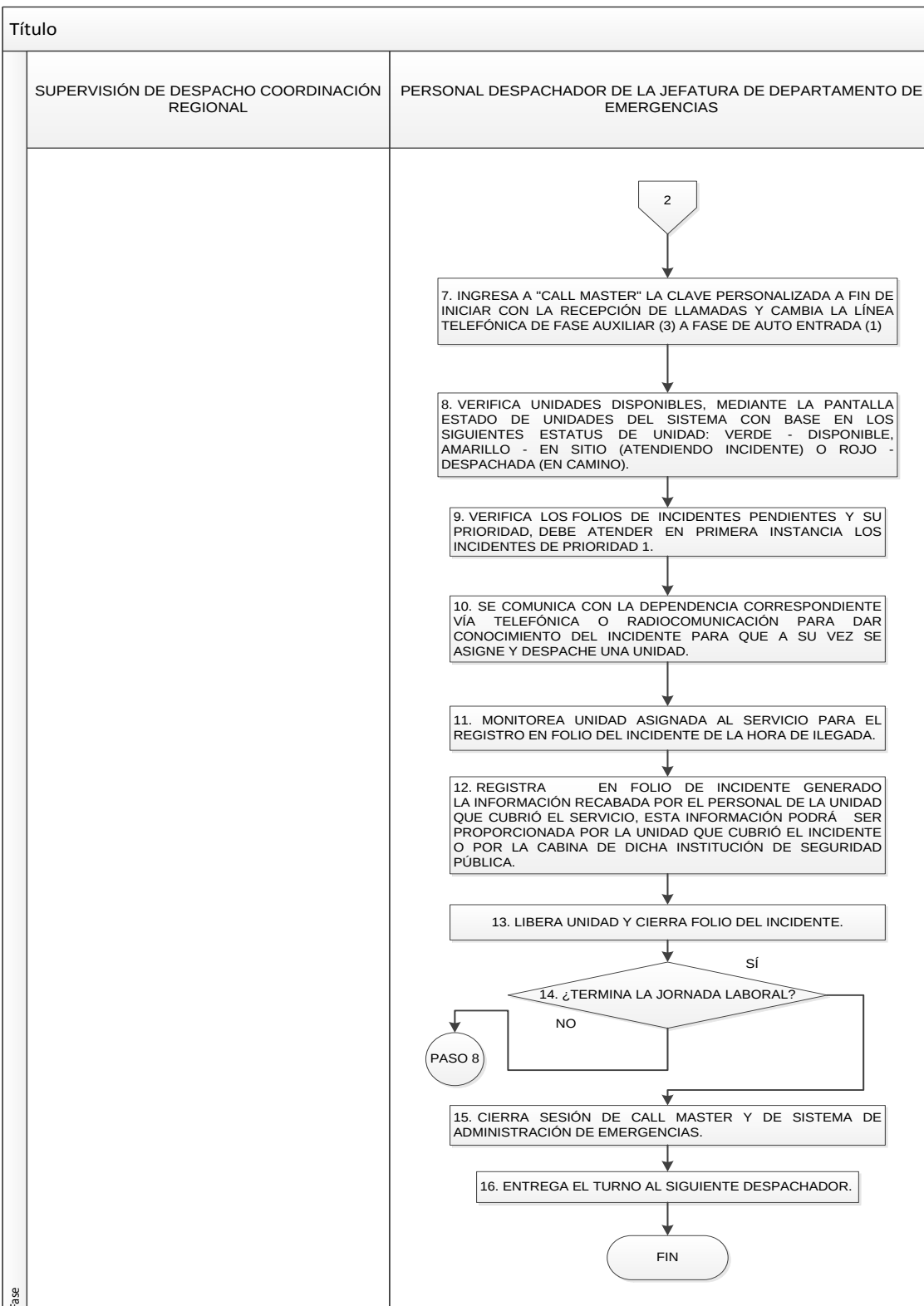


Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	12	Registra en folio de incidente generado la información recabada por el personal de la unidad que cubrió el servicio, esta información podrá ser proporcionada por la unidad que cubrió el incidente o por la cabina de dicha Institución de Seguridad Pública.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	13	Libera unidad y cierra folio del incidente.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	14	¿Termina la Jornada laboral? Si, ir al siguiente paso. No, ir al paso 8.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	15	Cierra sesión de call master y de sistema de administración de emergencias.	
Personal Despachador de la Jefatura de Departamento de Emergencias	16	Entrega el turno al siguiente despachador.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO







CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-006
MONITOREO DE OERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE
VIDEO VIGILANCIA

Elabora: Departamento de Emergencias Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Asegurar el correcto monitoreo a través de las cámaras de video vigilancia.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de seguridad Pública.

Políticas

Se deberá enviar un reporte diario de actividades a la Supervisión con copia a la Jefatura de Departamento Emergencias y a la Subdirección Operativa.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Las cámaras de video vigilancia serán urbanas de protocolo IP (fija o móvil) y poste.

El medio de transmisión (enlaces dedicados, fibras ópticas o microondas).

Las herramientas tecnológicas de video vigilancia a través de las cameras de video localizadas estratégicamente e interconectadas en un sistema que permite apoyar la operación y despliegue policial, la atención de emergencias, la prevención del delito y la procuración de justicia. video vigilancia

Responsables

Departamento de Emergencias

**Áreas
Involucradas**

Monitorista, Personal responsable de Turno,

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias.	1	Verifica el área de trabajo, que el equipo y herramientas de trabajo están completos y funcionando adecuadamente. Nota: Sera responsabilidad tanto del Monitorista saliente como del Monitorista entrante verificar el equipo y notificar en caso de que se presente alguna falla o el equipo este incompleto al responsable de turno.	
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias.	2	Verifica si el equipo está funcionando. ¿Está completo y funcionando? Si, continuar con el paso 5. No, siguiente paso.	
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias.	3	Notifica al encargado de turno, quien notifica a la Dirección de Tecnologías para subsanar la falla y se da conocimiento mediante correo electrónico al Director Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima, y el personal monitorista continua con el siguiente paso.	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	4	Reporta falla vía telefónica y correo electrónico al supervisor.	



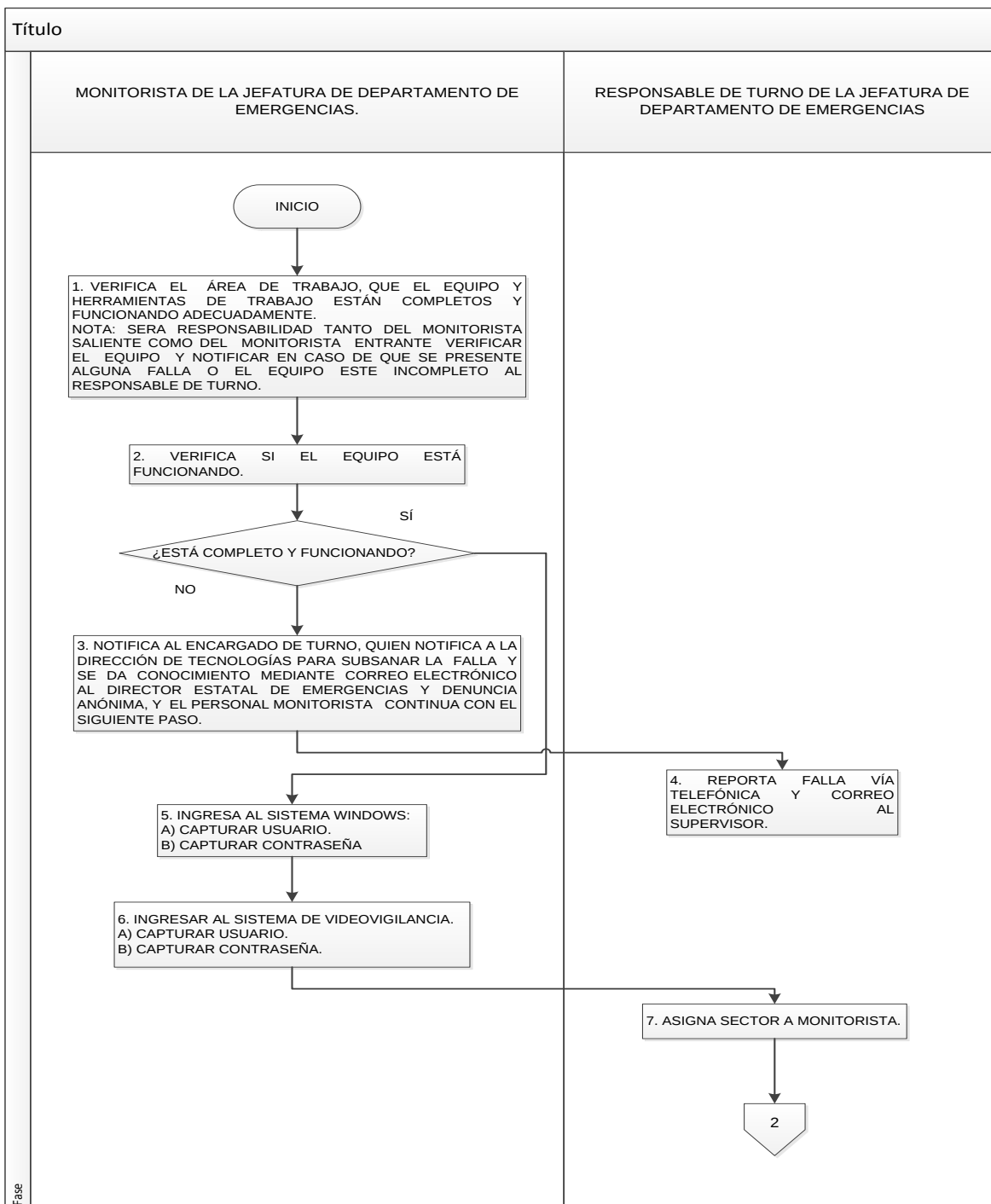
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias.	5	Ingresa al sistema Windows: a) Capturar usuario. b) Capturar contraseña	
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias.	6	Ingresa al sistema de Videovigilancia. a) Capturar usuario. b) Capturar contraseña.	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	7	Asigna sector a monitorista.	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	8	Ingresa al sistema de administración de emergencias y medios de comunicación que reporten eventos masivos. Continúa con el paso 10	
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias.	9	Monitorea el sector que el responsable en turno le asigna con la finalidad de detectar e identificar acontecimientos que se puedan prevenir o aportar datos a un siniestro, a un evento de movilización de grupo de personas, individuos y personas sospechosas que se lleve a cabo en tiempo real.	
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias.	10	Reporta al responsable de turno cualquier acontecimiento que se visualice en tiempo real que ponga en peligro la vida, el patrimonio o bienestar de las personas. Continúa con el paso 14	

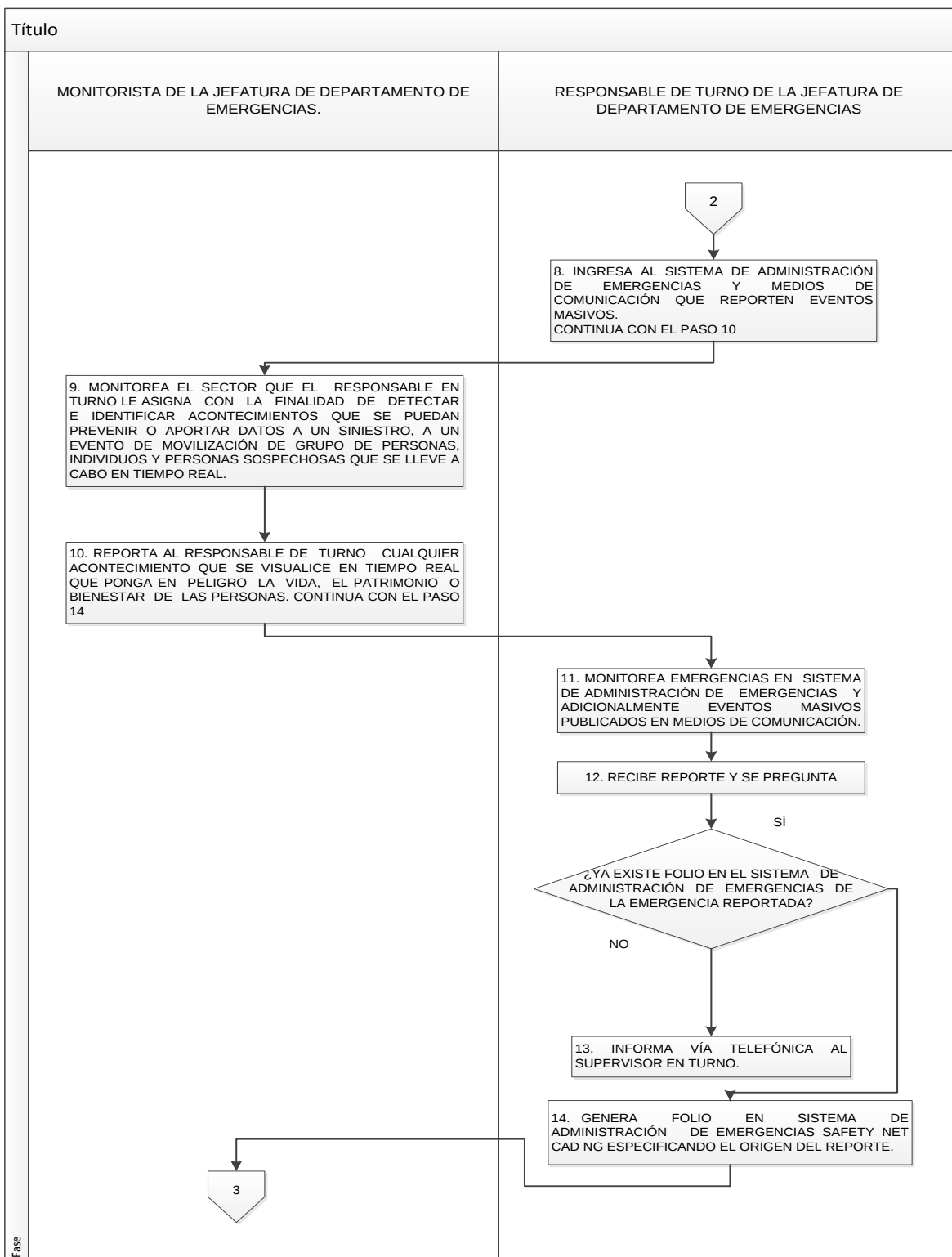


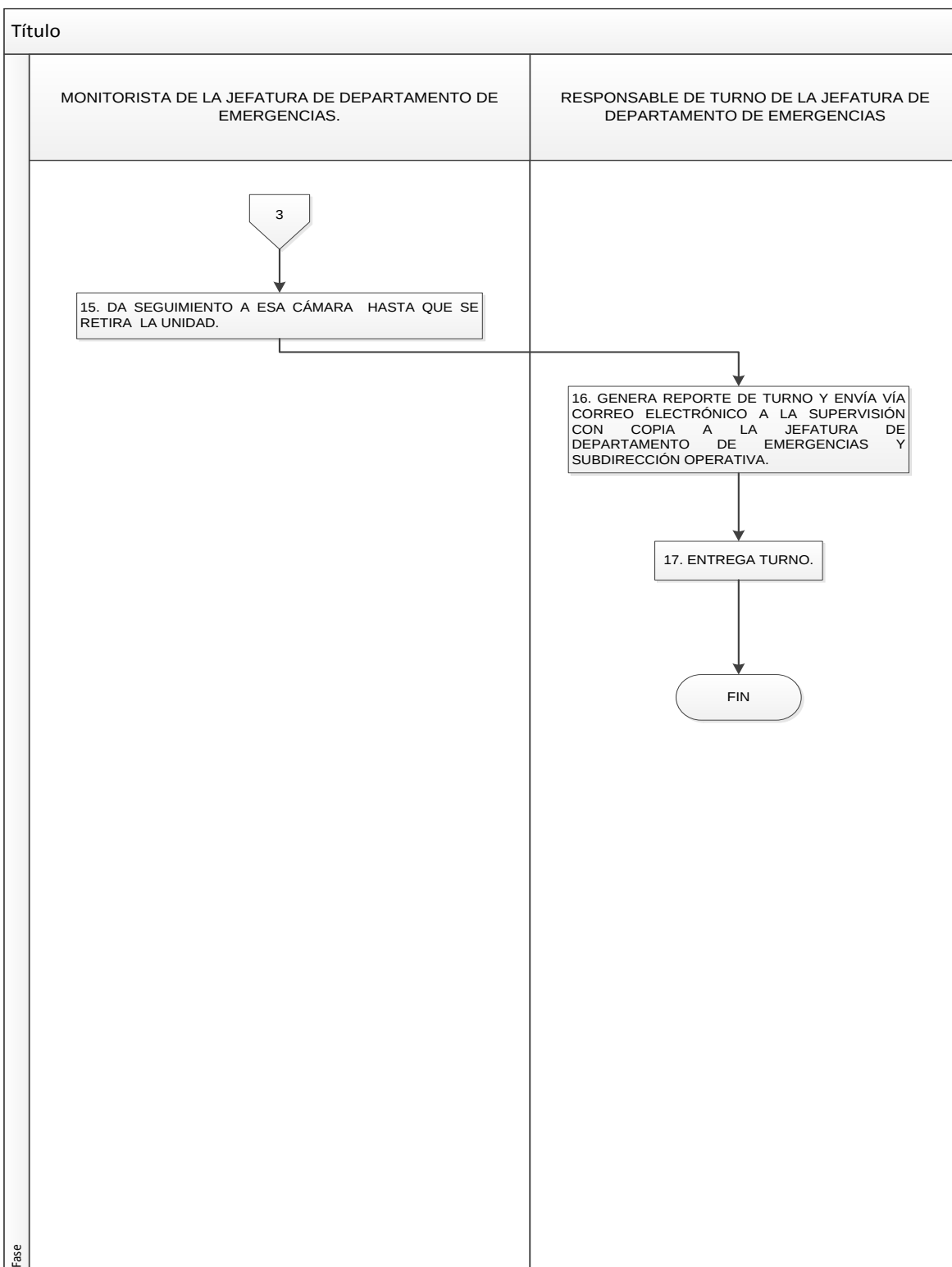
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	11	Monitorea emergencias en sistema de administración de emergencias y adicionalmente eventos masivos publicados en medios de comunicación.	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	12	Recibe reporte y se pregunta ¿Ya existe folio en el sistema de administración de emergencias de la emergencia reportada? Si, continua con el paso 14 No, continuar con el siguiente paso	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	13	Informa vía telefónica al supervisor en turno.	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	14	Genera folio en sistema de administración de emergencias safety net cad NG especificando el origen del reporte.	
Monitorista de la Jefatura de Departamento de Emergencias./Responsable de Turno	15	Da seguimiento a esa cámara hasta que se retira la unidad.	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	16	Genera reporte de turno y envía vía correo electrónico a la supervisión con copia a la Jefatura de Departamento de Emergencias y Subdirección Operativa.	
Responsable de Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	17	Entrega turno.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO









CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-007
SUPERVISIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Elabora: Jefatura de Departamento de Emergencias Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Supervisar la correcta recepción de llamadas, despacho de unidades y cierre de incidentes, con la finalidad de dar cumplimiento a los procedimientos establecidos y mejorar el servicio.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

El Personal Supervisor documenta las observaciones tanto del Personal Despachador como de Agentes Telefónicos en caso de requerirlo, dicha información será enviada a la Jefatura de Departamento de Emergencias y a la Jefatura de Departamento de Calidad con copia de conocimiento al la Subdirección Operativa.

El Personal de Supervisión podrá recibir observaciones proporcionadas por el Departamento de Calidad en el monitoreo y evaluación.

Responsables

Jefatura de Departamento de Emergencias

**Áreas
Involucradas**

Subdirección Operativa y Jefatura de Departamento de Emergencias.

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	1	Verifica el área de trabajo, que el equipo y herramientas de trabajo están completos y funcionando adecuadamente.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional(de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	2	Verifica el equipo ¿Está completo y funcionando? a) Si, continúa con el paso 4. b) No, continua con el siguiente paso.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional(de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	3	Reporta a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y captura el defecto en el Formato de Reporte Diario. Nota: Es responsabilidad del Supervisor informar de cualquier mal funcionamiento o defecto del equipo entregado por las y los agentes telefónicos y/o despachadores del área de trabajo en el Formato de Reporte Diario, adicionalmente debe reportarlo vía correo electrónico o telefónica con copia de conocimiento a la Jefatura de Departamento de Emergencias y Subdirección Operativa.	Formato Diario de Reporte



Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional(de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	4	Pregunta a la Supervisión saliente novedades así como también a que folio(s) deberá darle seguimiento.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias /Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	5	Ingresa al sistema de administración de emergencias, medios de comunicación digitales y correo electrónico para mantener el contacto e informar incidentes relevantes confirmados a la Jefatura de Departamento de Emergencias, quien a su vez informa a la Subdirección Operativa y/o a la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	6	Inicia con el monitoreo de actividades e incidentes verificando que las y los agentes telefónicos y despachadores atiendan los incidentes activos y pendientes a través del Sistema de Administración de Emergencias, con el fin de asegurar la calidad en la atención telefónica ,el correcto despacho y la pronta respuesta.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	7	Monitorea constantemente los radios de comunicación asignados.	



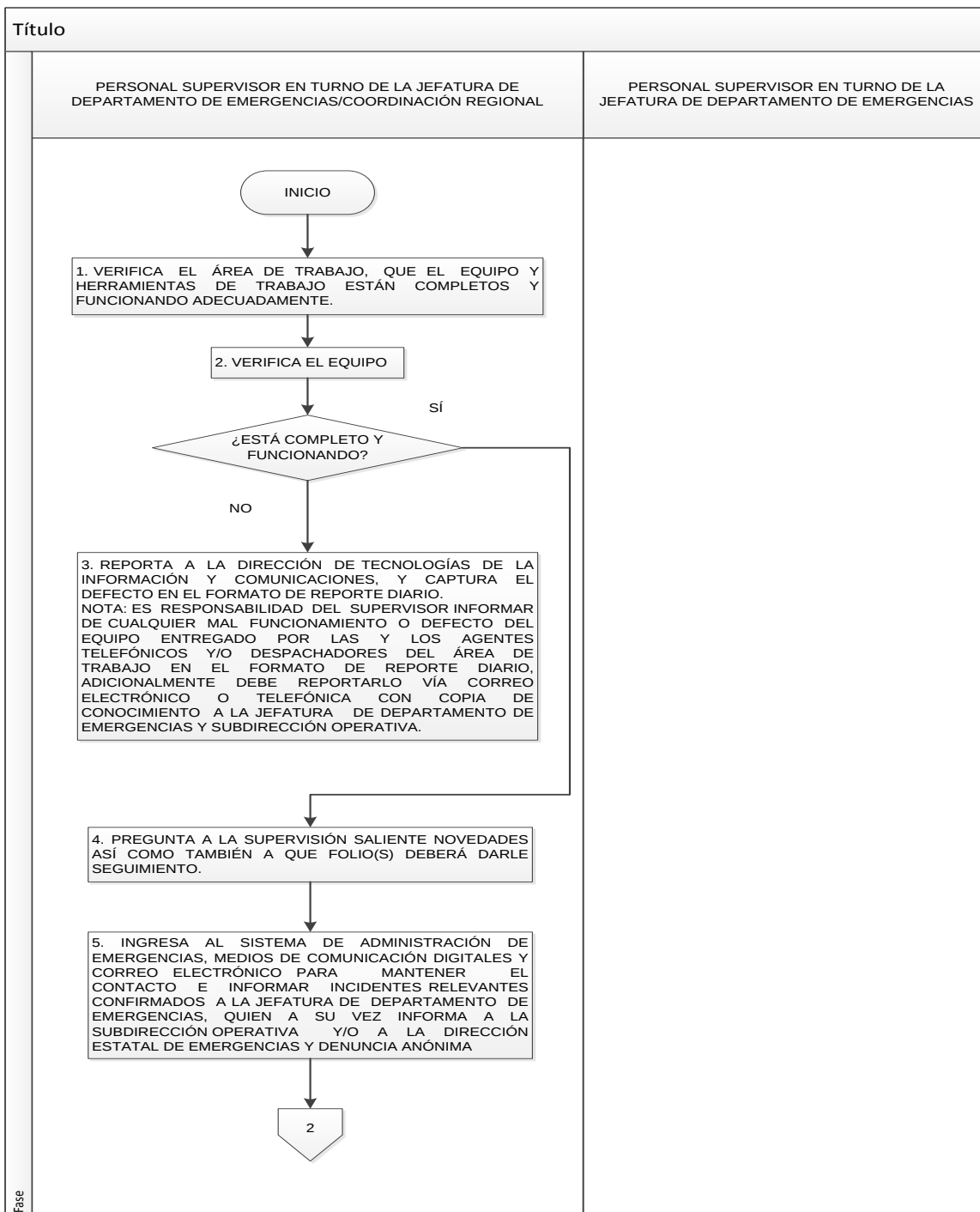
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	8	Recibe llamadas e identifica ¿A qué opción pertenece? 1. A reporte a corporación, dependencia o algún medio de comunicación continúa con el siguiente paso. 2. Quejas, ir al paso 10.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	9	Atiende directamente las llamadas de corporaciones y dependencias con previa autorización de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima, esto en caso de tener una solicitud de recepción de información sobre algún incidente o evento.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	10	Confirma si el incidente es de alto impacto con fines de informar inmediatamente a la Jefatura de Departamento de Emergencias.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	11	Elabora y envía vía correo electrónico Tarjeta de información Estratégica del evento para conocimiento De la Jefatura de departamento de Emergencias Subdirección Operativa y Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	12	Recibe quejas sobre el servicio del peticionario o corporaciones, a través de llamadas directas, por radio o transferidas por el o la agente telefónica/personal despachador y registra en el	



		reporte diario.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	13	Valida y entrega al Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima, Sub Dirección Operativa y Jefatura del departamento de emergencias el reporte diario el cual es general y por turno en el formato de reporte diario.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias/Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	14	Genera mensualmente el Reporte de Evaluación, en el formato de Evaluación del Desempeño del personal Agente Telefónico lo y envía vía correo electrónico al o la analista de calidad.	
Personal Supervisor en Turno de la Jefatura de Departamento de Emergencias	15	Entrega turno al personal supervisor entrante.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO

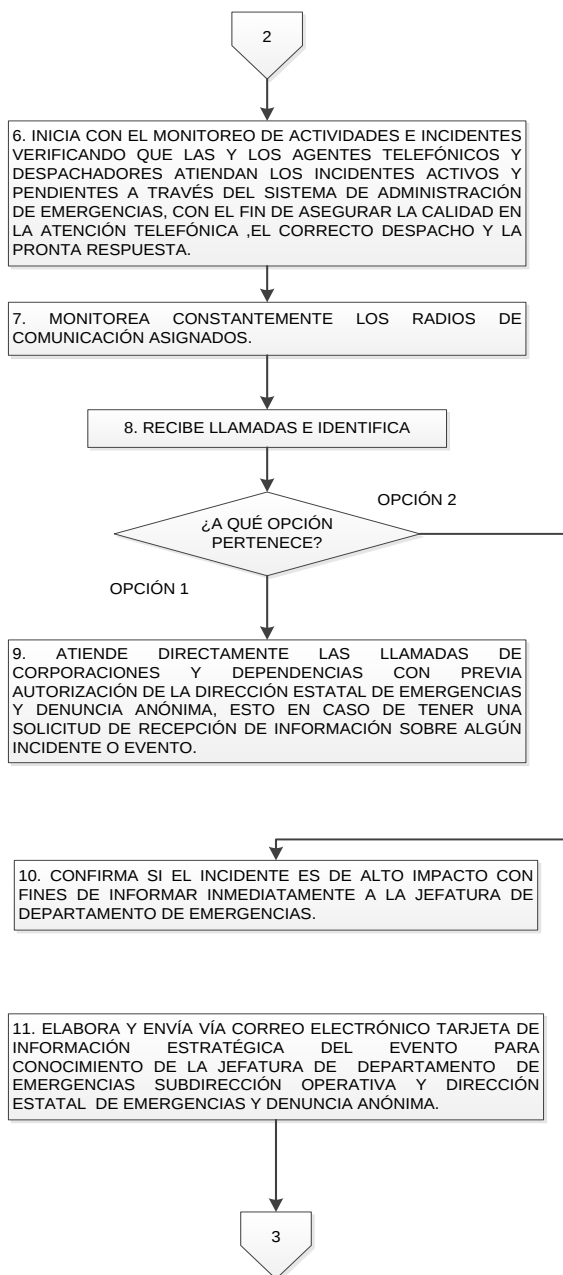


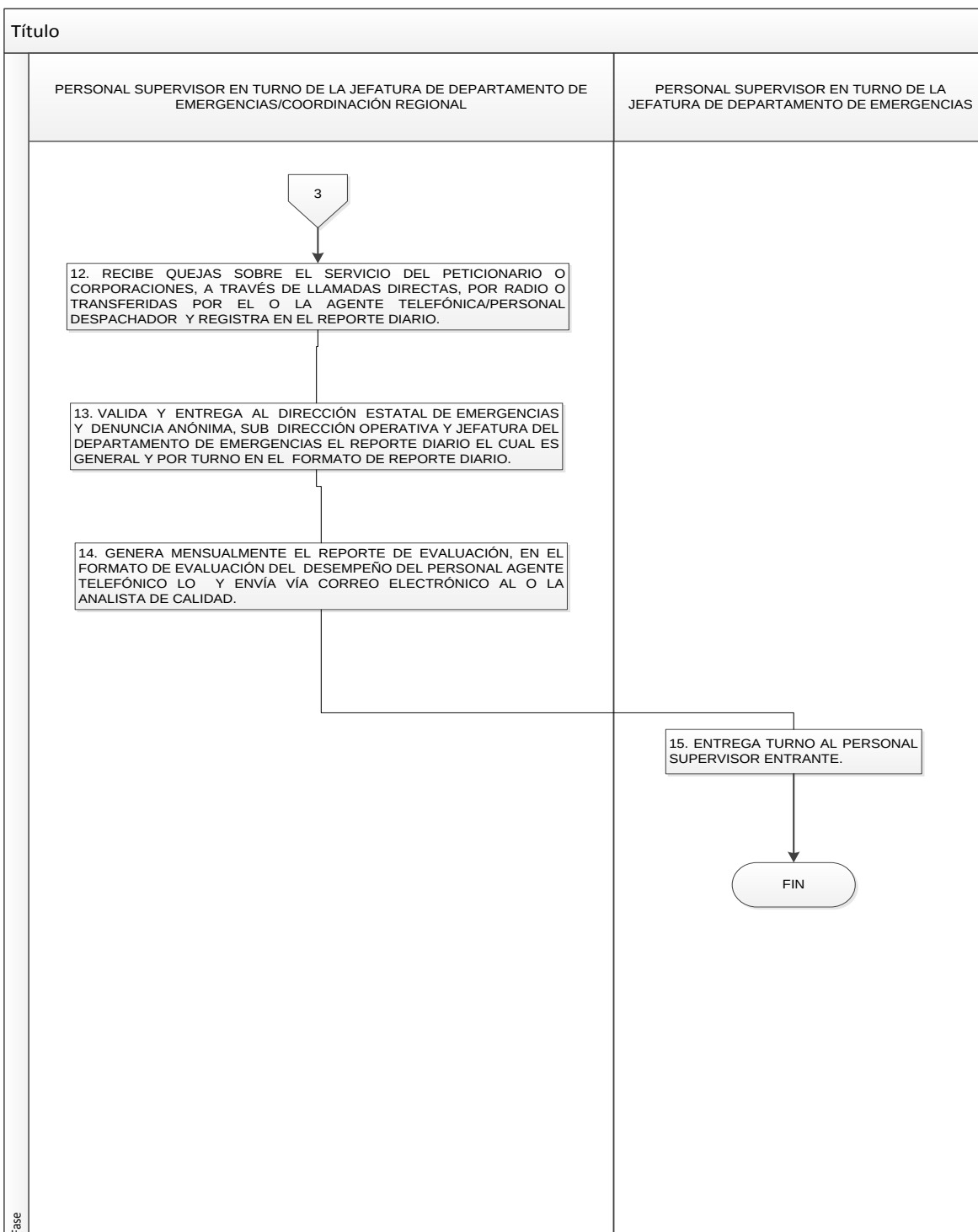


Título

PERSONAL SUPERVISOR EN TURNO DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS/COORDINACIÓN REGIONAL

PERSONAL SUPERVISOR EN TURNO DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE EMERGENCIAS







Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

[illegible]



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-008
RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE DENUNCIA
ANÓNIMA

Elabora: Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo

Asegurar la correcta recepción y canalización de las denuncias cumpliendo con los estándares de atención, calidad, eficiencia y prontitud. El procedimiento se ejecutara en coordinación con la Subdirección Operativa.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

Los Agentes telefónicos deberán enviar vía correo electrónico el reporte diario a la Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo; Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima y a la Jefatura de Departamento de denuncia anónima en las primeras horas del día siguiente.

**Normas y
Políticas de
Operación**

En caso de que el sistema de captura presente falta que impida su uso o no haya servicio de electricidad se procederá a tomar los datos de las denuncias en una libreta que cada agente telefónico tenga asignada y posteriormente cuando se restablezca el servicio el agente telefónico debe registrar en el sistema HIWIN las llamadas recibidas.

En caso de que alguna herramienta presente falla que impida su uso se deberá informar a soporte técnico, con copia de conocimiento a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que se reestablezca el servicio.

Responsables

Departamento de Denuncia Anónima

**Áreas
Involucradas**

Departamento de Denuncia Anónima

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	1	Ingresa al sistema de recepción de llamadas a través del sistema Windows y HIWIN capturando usuario y contraseña.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	2	Ingresa a la pantalla de captura del sistema HIWIN en la ventana de un nuevo incidente.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	3	Capturar la clave asignada en el "Call Master" para entrar al sistema de voz y empezar a recibir llamadas	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	4	Responde la llamada del peticionario de acuerdo a los niveles de servicio establecidos (no más de un timbrado) utilizando el Protocolo de Recepción de Llamadas de Denuncia Anónima.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	5	Identifica el tipo de llamada utilizando la clasificación contenida en el Catálogo de Tipo de Incidente. Se pregunta ¿qué tipo de llamada corresponde? Improcedente; ir al siguiente paso Procedente; ir al paso 7	



Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	6	Procede a colgar la llamada, registrar el número telefónico en la pantalla de captura en el sistema HIWIN y cancelar el incidente. Regresa al paso anterior.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	7	Capturar los Datos de la Denuncia en los campos del formato de Incidentes en el sistema HIWIN	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	8	Identifica el tipo de solicitud utilizando la clasificación contenida en el sistema HIWIN y tomando como referencia la clasificación contenida en el Catalogo de Denuncias Anexo. • Asesoría Jurídica • Información • Denuncia • Emergencia	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	9	En caso de que se trate de una asesoría jurídica o información se proporciona la respuesta solicitada y captura en el espacio de notas el resumen del tipo de asesoría o la información que brindo.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	10	Si se trata de una denuncia ingresar la información en el sistema HIWIN e imprimir la caratula de la denuncia.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de	11	En caso de una denuncia de alto impacto se registra la denuncia en el sistema y notifica vía telefónica o en persona a la	



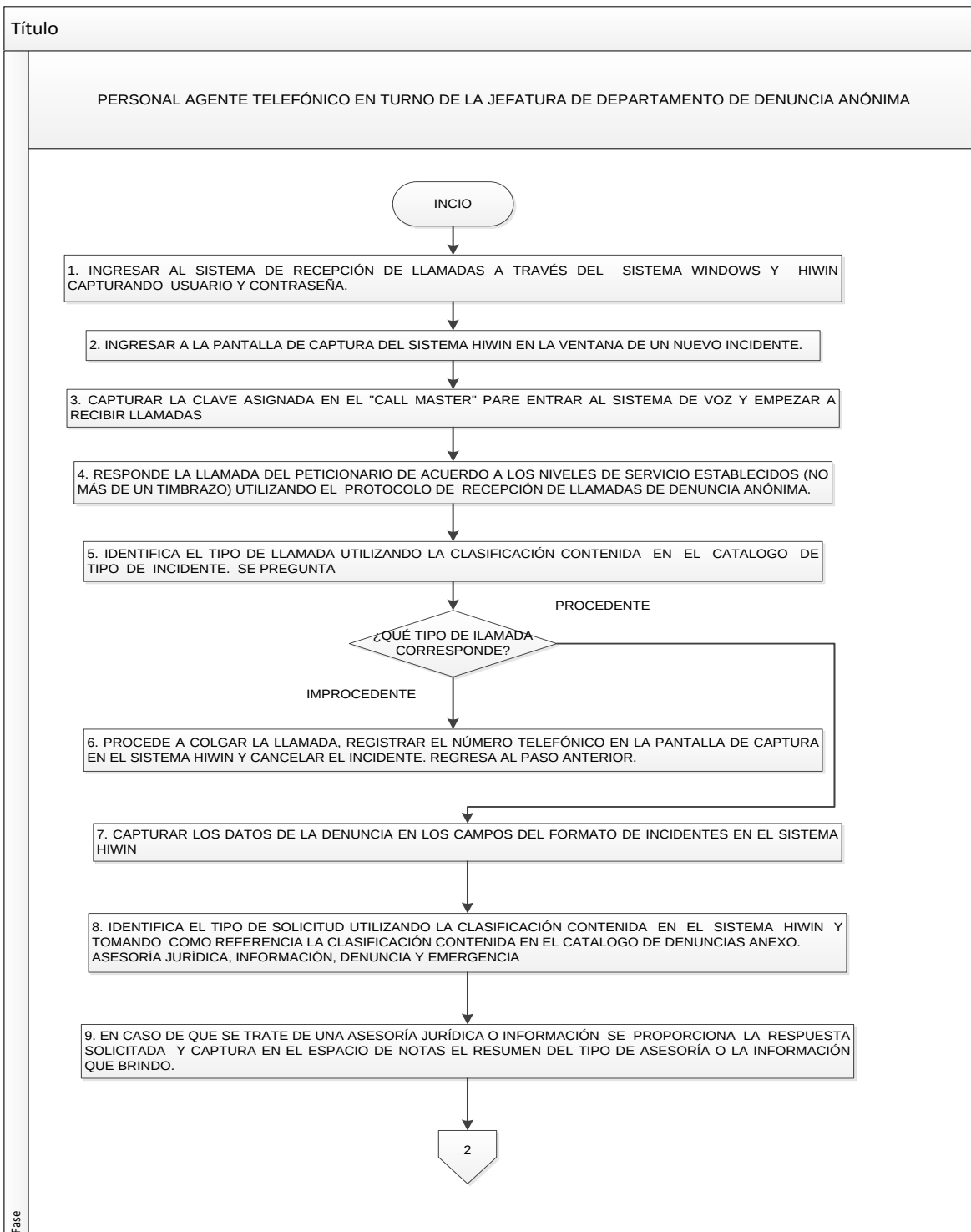
Denuncia Anónima		Jefatura de departamento de Denuncia Anónima.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	12	En caso de que la solicitud se trate de una emergencia, se canaliza llamada a la línea de emergencia.	
Cierre de llamada			
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	13	Cancela o canaliza el incidente en el sistema e identifica si el incidente cerrado corresponde a una denuncia.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	14	Entrega a la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima la denuncia preliminar impresa y el Mapinfo para su revisión Inicia procedimiento de revisión de denuncia anónima.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	15	La Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima revisa la denuncia. Si la denuncia ha sido atendida, instruye al personal Agente telefónico en turno cerrar sesión.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	16	Cierra sesión del call center y cerrar sesión en el sistema.	
Personal Agente telefónico en turno de la Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	17	Elabora el Reporte diario en el Formato de Reporte Diario , el Reporte de entrega de turno en formato libre (de correo electrónico), y enviarlos vía	Formato de reporte diario



		correo electrónico a la Coordinación General del Centro de Control, Comando, Comunicaciones y Computo, Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima, Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



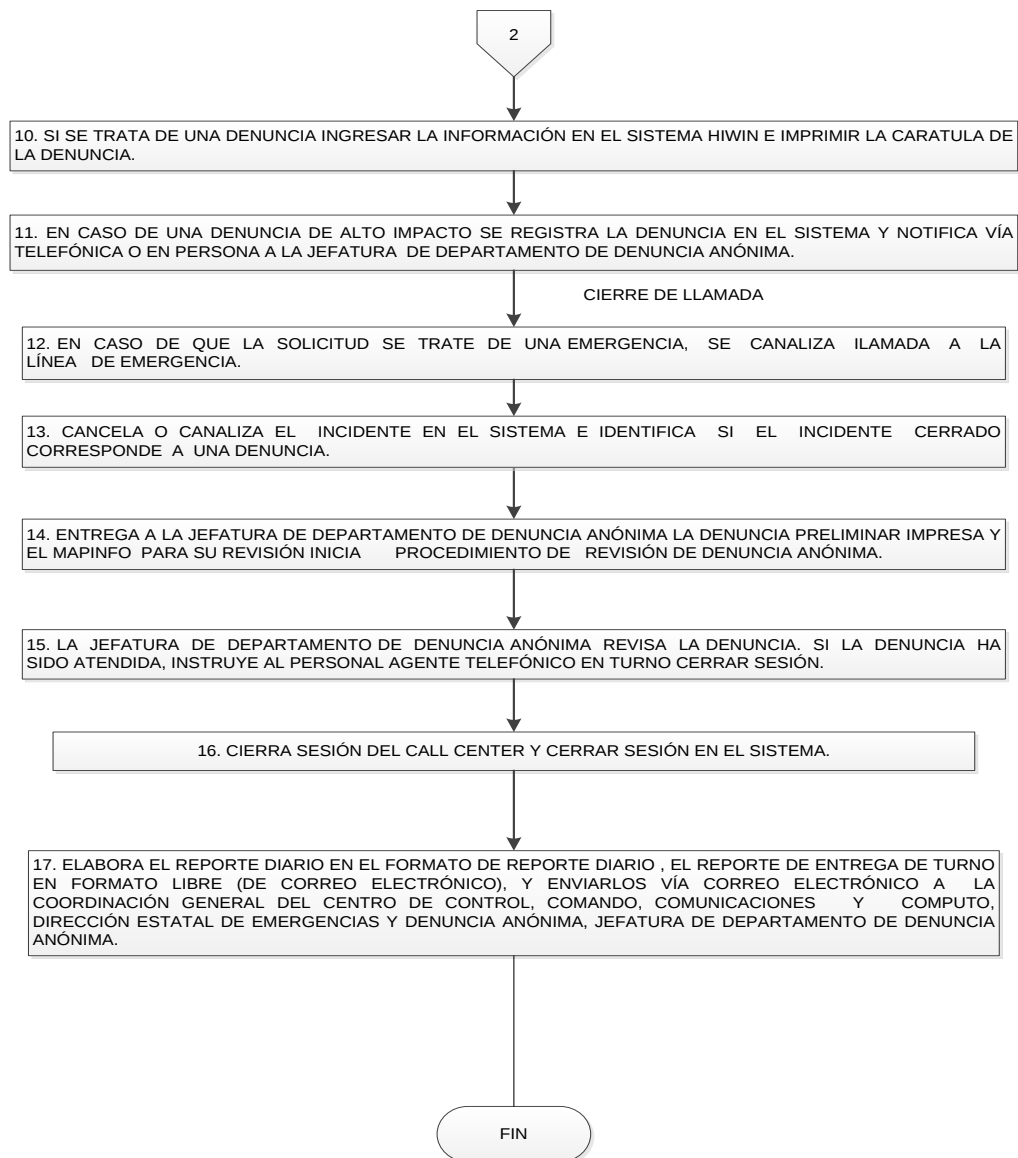
DIAGRAMA DE FLUJO





Título

PERSONAL AGENTE TELEFÓNICO EN TURNO DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE DENUNCIA ANÓNIMA





Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

[illegible]



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-009 REVISIÓN DE DENUNCIA ANÓNIMA

Elabora: Jefatura Departamento de Denuncia Anónima Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Asegurar la correcta atención, seguimiento y elaboración de las denuncias ciudadanas recibidas a través del servicio telefónico de Denuncia Anónima

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Políticas

El reporte diario deberá ser enviado en las primeras horas del día posterior al día terminado.

El personal Agente Telefónico de denuncia anónima deberá enviar los oficios con las denuncias en preliminar antes de las 09:00 horas del día.

Responsables

Jefatura Departamento de Denuncia Anónima

**Áreas
Involucradas**

Jefatura Departamento de Denuncia Anónima

Recursos

N/A



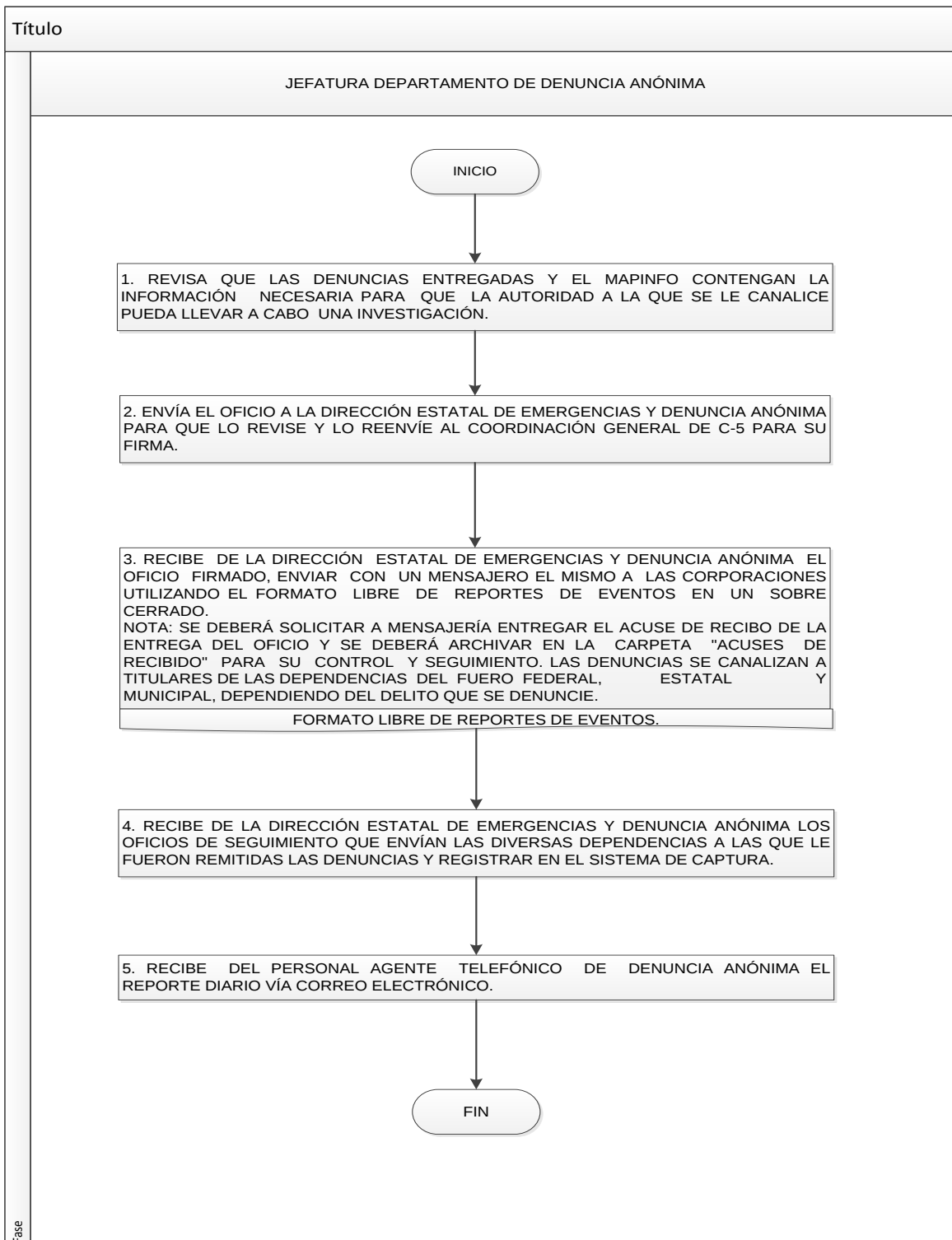
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura Departamento de Denuncia Anónima	1	Revisa que las denuncias entregadas y el Mapinfo contengan la información necesaria para que la autoridad a la que se le canalice pueda llevar a cabo una investigación.	
Jefatura Departamento de Denuncia Anónima	2	Envía el oficio a la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima para que lo revise y lo reenvíe al Coordinación General de C-5 para su firma.	
Jefatura Departamento de Denuncia Anónima	3	Recibe de la Dirección Estatal de Emergencias Y Denuncia Anónima el oficio firmado, enviar con un mensajero el mismo a las corporaciones utilizando el Formato libre de Reportes de Eventos en un sobre cerrado. Nota: Se deberá solicitar a mensajería entregar el acuse de recibo de la entrega del oficio y se deberá archivar en la carpeta "Acuses de Recibido" para su control y seguimiento. Las denuncias se canalizan a titulares de las dependencias del fuero federal, estatal y municipal, dependiendo del delito que se denuncie.	Formato libre de Reportes de Eventos.



Jefatura Departamento de Denuncia Anónima	4	Recibe de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima los oficios de seguimiento que envían las diversas dependencias a las que le fueron remitidas las denuncias y registrar en el Sistema de captura.	
Jefatura Departamento de Denuncia Anónima	5	Recibe del personal Agente Telefónico de Denuncia Anónima el Reporte diario vía correo electrónico.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





REPORTE DE EVENTOS RELEVANTES

ASUNTO: (TÍTULO DEL REPORTE EN EL QUE SE ENTIENDA CLARO Y CONCISO DE QUE TRATARÁ EL TEMA)

ORIGEN: (INDICAR LA FUENTE DE INFORMACIÓN, LLAMADA, MATRA, CHAT, ETC., ENTRE PARÉNTESIS COLOCAR DELANTE DEL ORIGEN C5, ARCO XX O SUBCENTRO XX SEGÚN CORRESPONDA)

HORA DE RECEPCIÓN: (FORMATO DE 24 HORAS, LA HORA EN QUE TOMA CONOCIMIENTO C5, ARCO O SUBCENTRO)

HORA DE TRANSFERENCIA AL DESPACHO: (FORMATO DE 24 HORAS)

HORA DE DESPACHO DE LA UNIDAD: (FORMATO DE 24 HORAS)

NOTA: SI ES CONTINUACIÓN DE ALGÚN REPORTE SE OMITEN LAS TRES HORAS Y SE INDICA: **CONTINUACIÓN DEL REPORTE (ASUNTO) XX:XX HRS.** (LA HORA EN LA QUE SE ESTA REPORTANDO EL SEGUIMIENTO).

XX:XX HRS. (FORMATO DE 24 HORAS), **XX OCT 17** (RESPONDE AL CUÁNDO)

- RESUMEN DE LOS HECHOS, EXPLICAR BREVE Y PUNTUAL LOS ACONTECIMIENTOS (QUÉ, DÓNDE, CÓMO)

ACCIONES: (ESPECIFICAR LO REALIZADO POR EL C5, ARCO O SUBCENTRO):

- QUE UNIDAD ACUDE A DAR ATENCIÓN (CORPORACIÓN Y NUMERO ECONÓMICO)
- DEMÁS ACCIONES QUE SE TOMEN (SE REGRESO LLAMADA A PETICIONARIO, SE REALIZO ALGUNA COMPROBACIÓN DE LA INFORMACIÓN, SE CRUZO NFORMACIÓN CON ALGUNA INSTITUCIÓN, ETC.)



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-010
EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE
DENUNCIA ANÓNIMA

Elabora: Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo

Evaluar la correcta atención, seguimiento y evaluación de las denuncias ciudadanas recibidas a través del servicio telefónico de Denuncia Anónima.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

Los agentes telefónicos de denuncia anónima, únicamente podrán poner en auxiliar el "call master" por las siguientes razones:

Alimentos Razón 1 (30 minutos por cada alimento)

Tocador Razón 2

Responsables

Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima

**Áreas
Involucradas**

Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima, Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima

Recursos

N/A



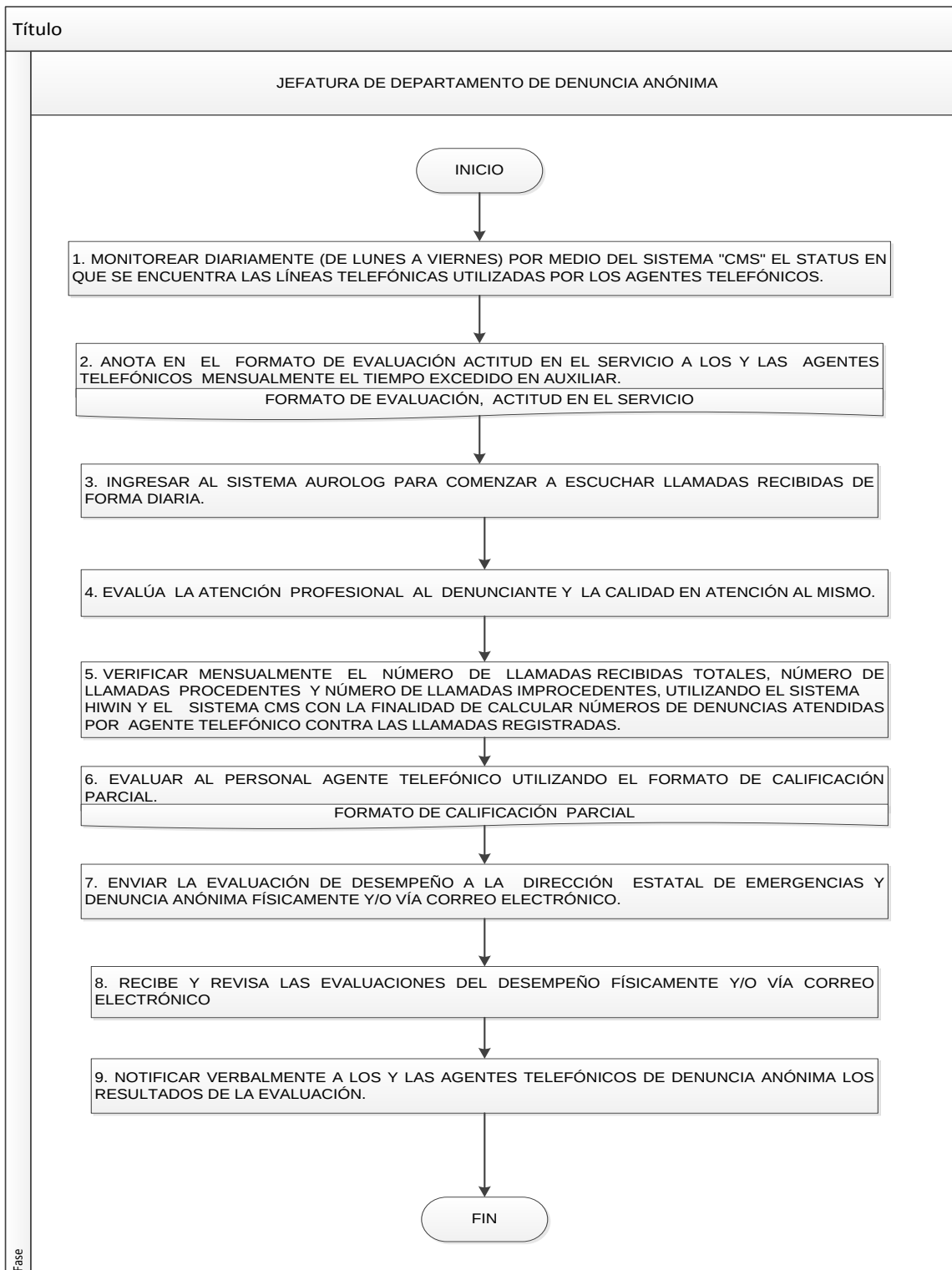
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	1	Monitorear diariamente (de lunes a viernes) por medio del sistema "CMS" el status en que se encuentra las líneas telefónicas utilizadas por los agentes telefónicos.	
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	2	Anota en el Formato de Evaluación Actitud en el Servicio a los y las Agentes Telefónicos mensualmente el tiempo excedido en auxiliar.	Formato de Evaluación, Actitud en el Servicio
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	3	Ingresa al Sistema Aurolog para comenzar a escuchar llamadas recibidas de forma diaria.	
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	4	Evalúa la atención profesional al denunciante y la calidad en atención al mismo.	
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	5	Verificar mensualmente el número de llamadas recibidas totales, número de llamadas procedentes y número de llamadas improcedentes, utilizando el sistema HIWIN y el Sistema CMS con la finalidad de calcular números de denuncias atendidas por Agente telefónico contra las llamadas registradas.	
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	6	Evaluar al personal Agente Telefónico utilizando el Formato de Calificación Parcial.	Formato de Calificación Parcial



Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	7	Enviar la evaluación de desempeño a la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima físicamente y/o vía correo electrónico.	
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	8	Recibe y revisa las evaluaciones del desempeño físicamente y/o vía correo electrónico	
Jefatura de Departamento de Denuncia Anónima	9	Notificar verbalmente a los y las Agentes telefónicos de Denuncia Anónima los resultados de la evaluación.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-011
GENERACIÓN DE REPORTES Y DOCUMENTOS DE
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LAS BASES DE
DATOS UTILIZADAS POR LA ATENCIÓN DEL SERVICIO
DE EMERGENCIAS Y DENUNCIA ANÓNIMA

Elabora: Jefatura de Departamento de Análisis de la Información Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo

Generar de reportes y documentos de información estadística de las bases de datos utilizadas por la atención del servicio de emergencias y denuncia anónima, así como de la base de datos de incidencia delictiva del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP) con la finalidad de coadyuvar con el CECSNSP, el C5 y otras instituciones en la toma de decisiones en materia de seguridad pública, protección civil, prevención del delito y salud.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

Se deberá brindar información confiable sobre incidencia delictiva a las instituciones y corporaciones de Seguridad Publica, Salud, Prevención del Delito y Protección Civil con el fin de coadyuvar a la toma de decisiones en materia de Seguridad Publica.

Normas y Políticas de Operación

Los documentos se elaboraran con base al análisis estadístico y georreferenciados en tiempo y forma.

Brindar un servicio oportuno y de calidad a las Instituciones de Seguridad Publica, así como a las dependencias y entidades de Salud, Prevención del Delito y Protección Civil en materia de información generada por la atención del servicio de emergencias y de denuncia anónima y cifras de incidencia delictiva del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP)

En caso de que alguna herramienta presente falla que impida su use se deberá informar al Departamento de Soporte Técnico, con copia de conocimiento a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que se reestablezca el servicio.

Responsables

Jefatura de Departamento de Análisis de la Información



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

Áreas Involucradas

Jefatura de Departamento de Análisis de la Información, Dirección de Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima, Departamento de Soporte Técnico, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Dirección de Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	1	Solicita a la Jefatura de Departamento de Información y Análisis, elabore los análisis y/o reportes de incidencia delictiva generales y específicos derivados de la información que genera el servicio de Atención de Llamadas de Emergencia y Denuncia Anónima, así como de la base de datos de incidencia delictiva del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP). Posteriormente la Dirección los revisa, valida y autoriza, con el fin de compartir el reporte a las corporaciones de Seguridad Publica. Nota: Estas solicitudes pueden ser por parte de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima del C5 y/o directamente de la Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Publica.	
Jefatura de Departamento de Análisis de Información	2	Recibe solicitud de información.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	3	Analiza la solicitud hecha por las Instituciones de Seguridad Publica para determinar la naturaleza del requerimiento y definir el tipo de información e indicadores a generar y así al responsable del área que llevara	



		acabo el análisis y/o reporte.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	4	Posteriormente la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima revisa, valida y autoriza el reporte. Nota: En caso de no ser preciso el requerimiento, se pondrá en contacto con el solicitante de la información para aclarar dudas.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	5	Define los formatos y tipos de presentación del análisis y/o reporte a elaborar.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	6	Establece las plazas de elaboración del análisis y/o reporte tomando en cuenta los requerimientos internos y externos.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	7	Asigna al analista o analistas para solventar el requerimiento.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	8	Realiza recopilación de la información necesaria para la elaboración del análisis y/o reporte. Consulta de: • Base de datos de Emergencias • Base de datos de Denuncia Anónima • Base de datos de incidencia delictiva del SNSP • Otras fuentes de información	



Analista de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	9	Elabora el análisis y/o reporte solicitado.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	10	Entregar a la Jefatura de Departamento el análisis y/o reporte elaborado para su revisión y validación.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	11	Recibe el análisis y/o reporte elaborado para su revisión y validación	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	12	Revisa el análisis y/o reporte recibido en conjunto con el responsable de la elaboración ¿Es necesario hacer adecuaciones y/o modificaciones al análisis y/o reporte? Si, continuar con el siguiente paso. No, ir al paso 17	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	13	Solicita al Analista realizar las adecuaciones y/o modificaciones necesarias al análisis /o reporte.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	14	Elabora las adecuaciones y/o modificaciones al análisis y/o reporte.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	15	Entregar el análisis y/o reporte solicitado de acuerdo a las adecuaciones y/o modificaciones indicadas.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	16	Recibe el análisis y/o reporte elaborado para su remisión al área que corresponda.	



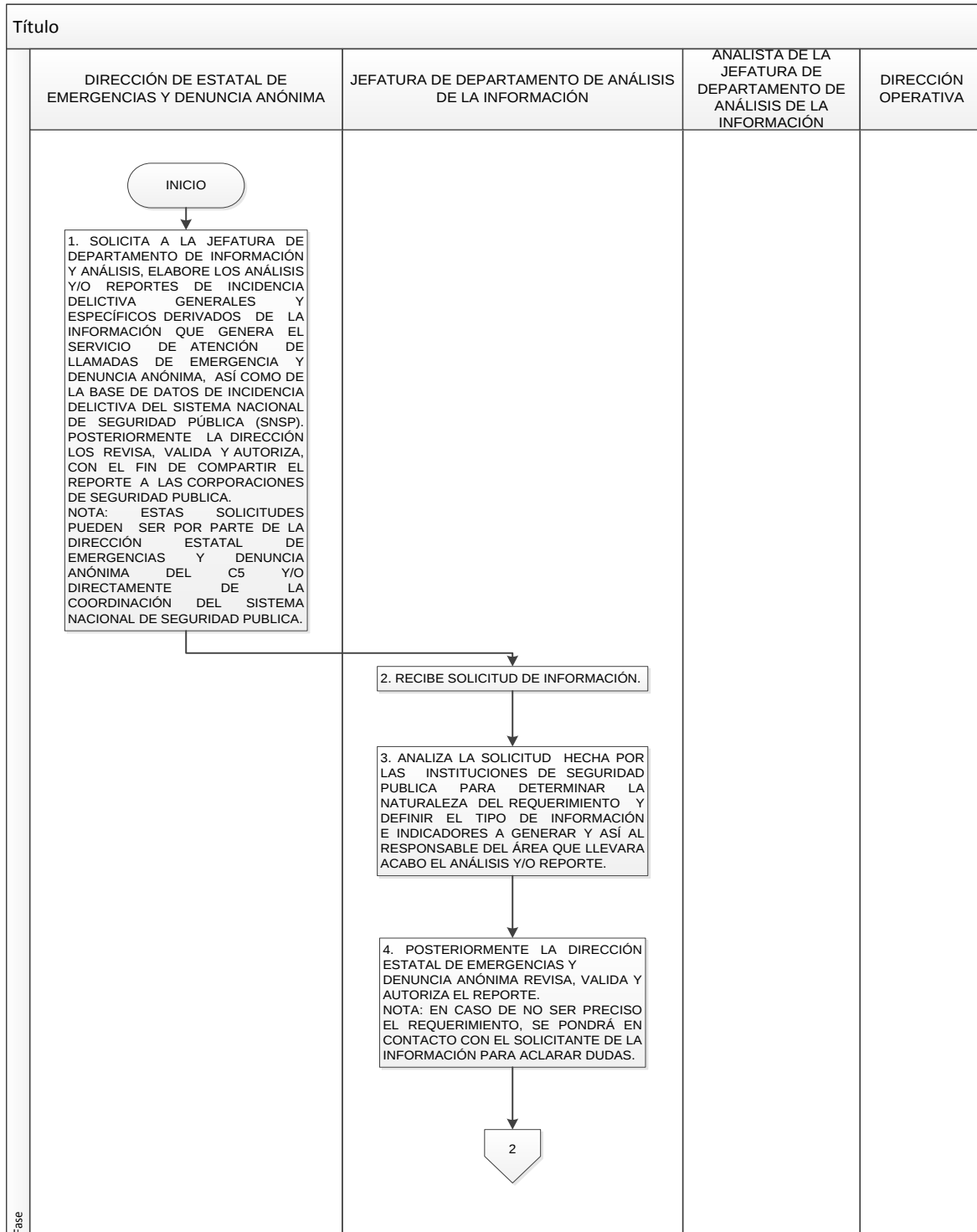
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	17	Remite el análisis y/o reporte elaborado a la Dirección Operativa para su revisión y aprobación.	
Dirección Operativa	18	Revisa y regresa a la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	19	Recibe y verifica si existen observaciones al análisis y/o reporte por parte de la Dirección Operativa Si, ir al paso 20 No, ir al paso 24	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	20	Instruye al Analista responsable de atender las observaciones hechas por Dirección Operativa.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	21	Atiende las observaciones realizadas.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	22	Entregar a la Jefatura de Departamento el análisis y/o reporte con las observaciones atendidas.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	23	Recibe y verifica el análisis y/o reporte con las observaciones atendidas.	

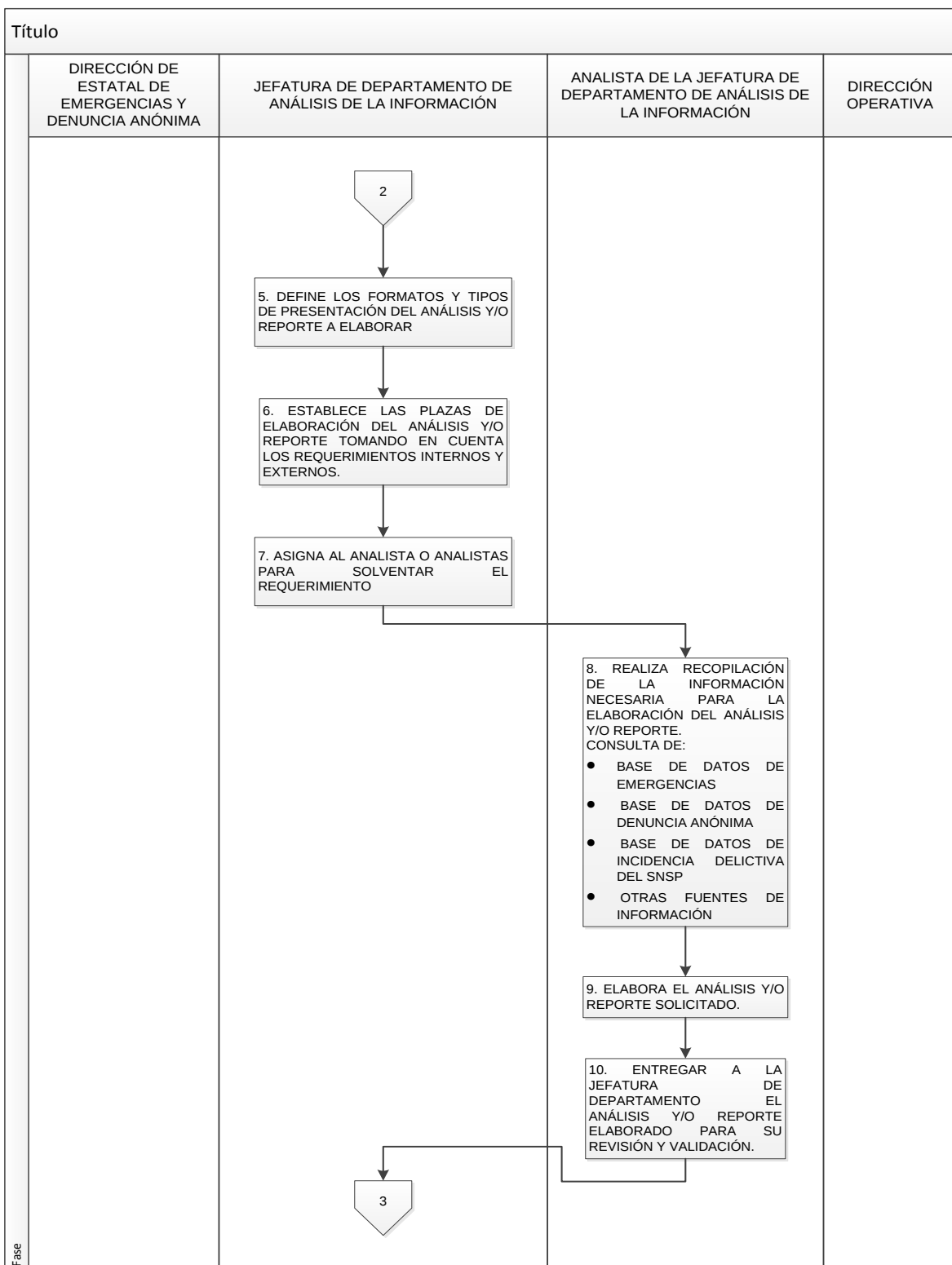


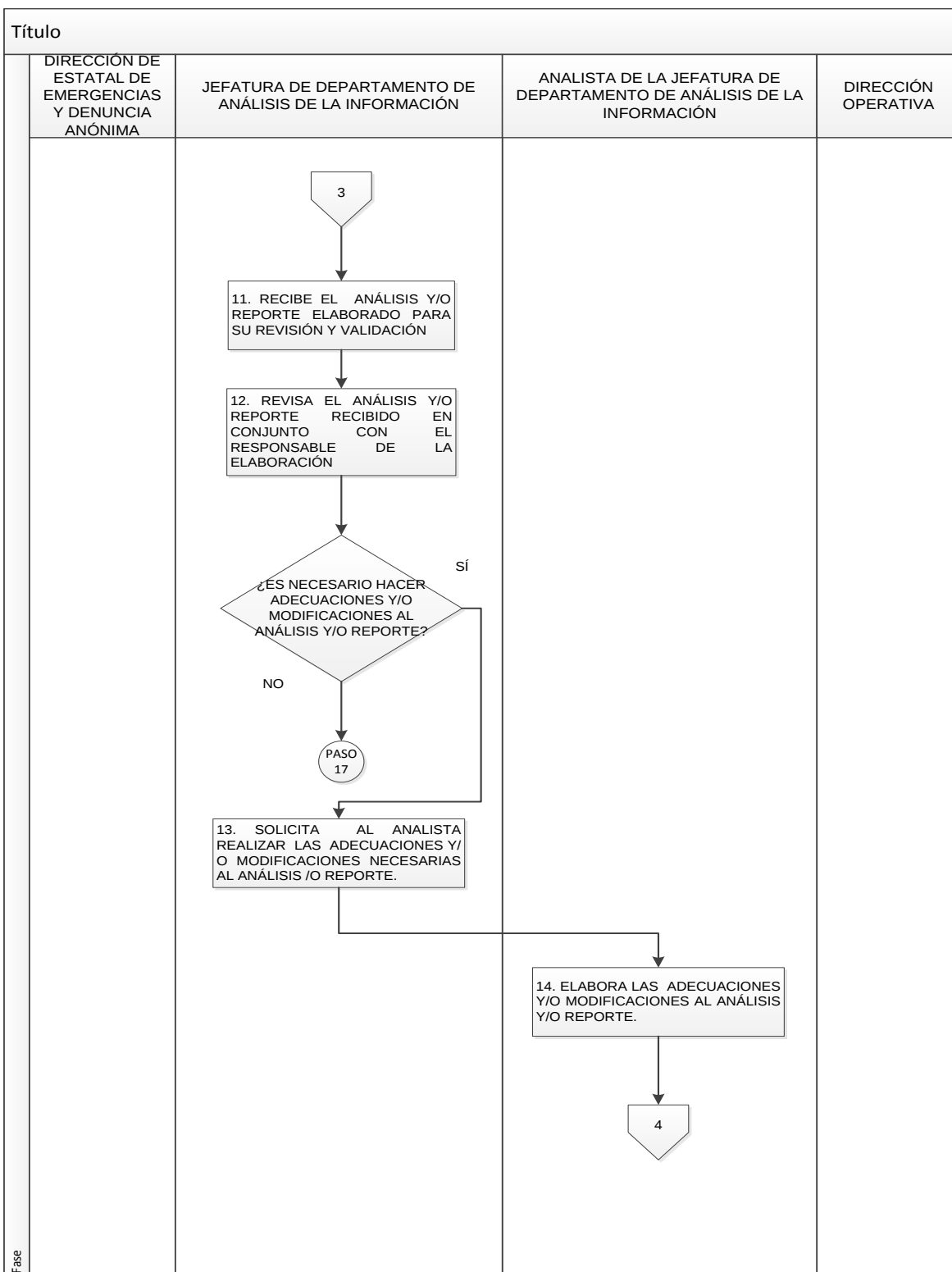
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	24	Remite el análisis y/o reporte corregido a la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima. ¿Concluyen los trabajos semanales de la Jefatura? Si, continua con el siguiente paso. No, ir al paso 2.	
Jefatura de Departamento de Análisis de la Información	25	Elabora y envía el reporte semanal con las actividades realizadas por las personas de la Jefatura para su envío a la Subdirección Operativa y a la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

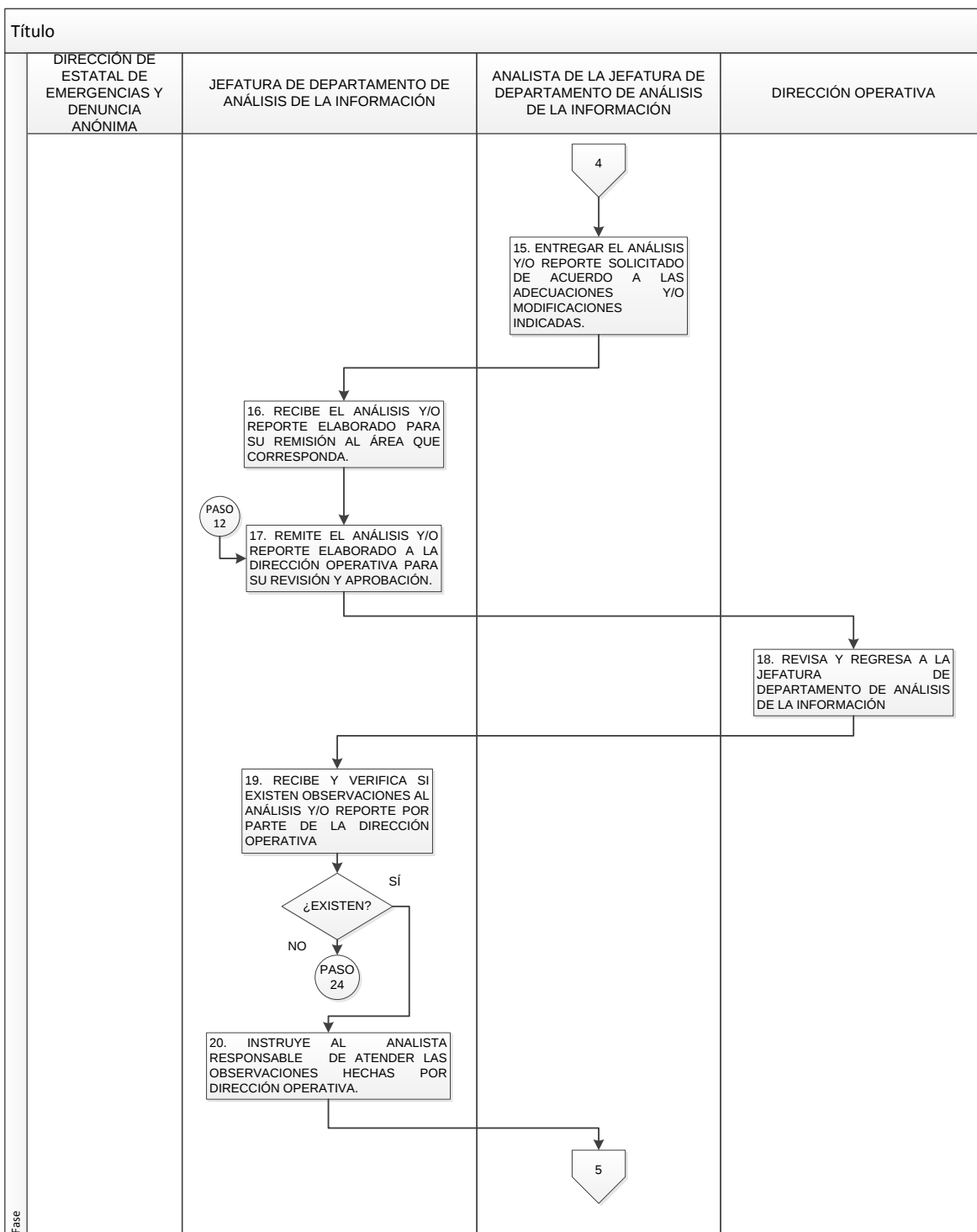


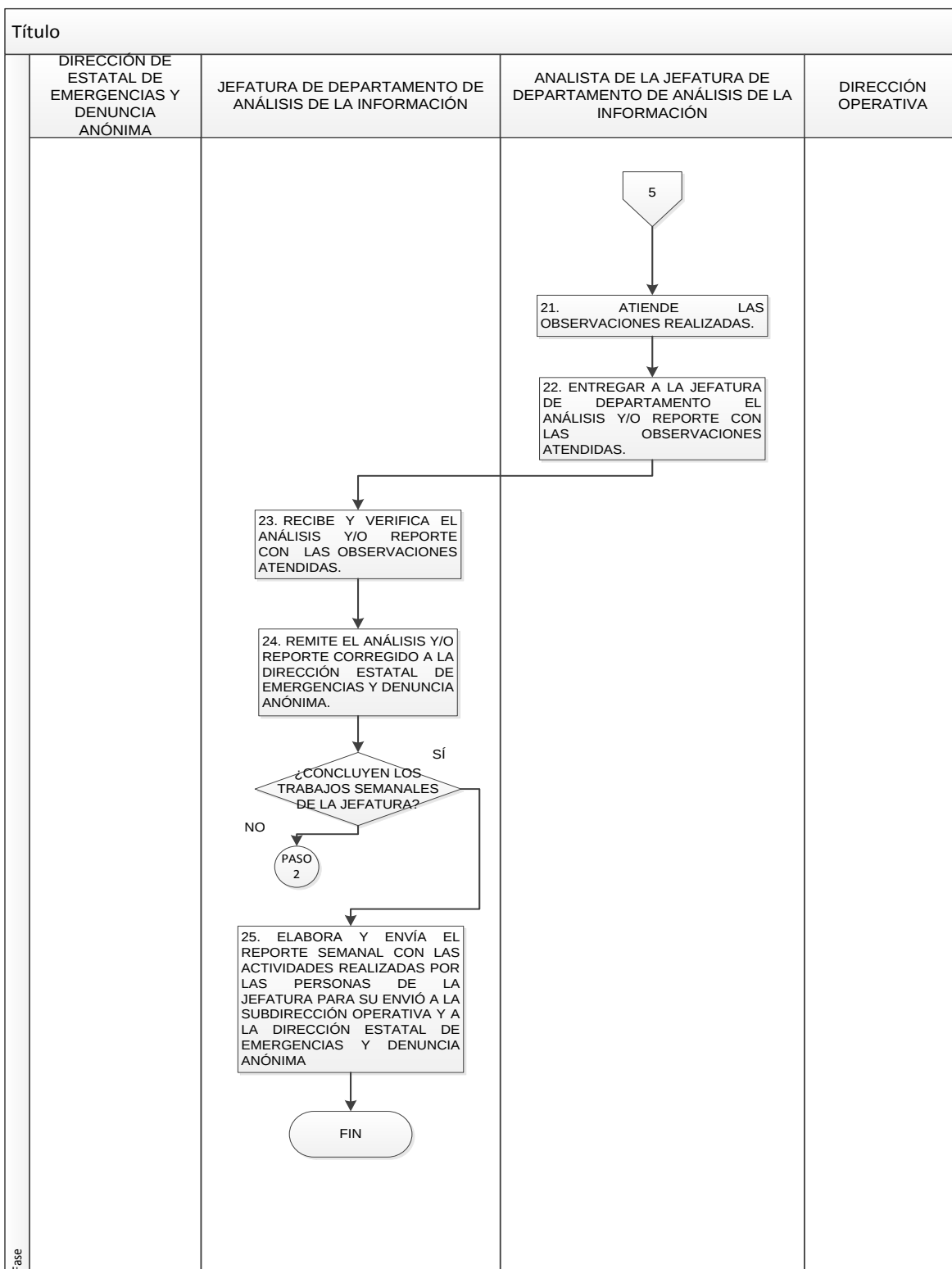
DIAGRAMA DE FLUJO













CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-011
EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Elabora: Jefatura de Departamento de Calidad Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Evaluar de atención de llamadas de emergencia con la finalidad de mejorar el rendimiento y desempeño de los agentes telefónicos

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

Sera responsabilidad de la supervisión y Coordinación Regional entregar de manera electrónica mensualmente la evaluación de desempeño del personal agente telefónico a su cargo a través del Formato de Evaluación de desempeño del personal agente telefónico.

**Normas y
Políticas de
Operación**

La Jefatura de Departamento de Calidad deberá enviar por correo electrónico la información referente a las llamadas procedentes y abandonadas del mes a la Subdirección Operativa y Coordinaciones Regionales.

La Jefatura de Departamento de Calidad elabora y entrega plan de capacitación a la Subdirección Operativa.

En caso de que alguna herramienta presente falla que impida su uso se deberá informar a la Jefatura de Departamento de Soporte Técnico, con copia de conocimiento a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para que se reestablezca el servicio.

Responsables

Jefatura de Departamento de Calidad

**Áreas
Involucradas**

Jefatura de Departamento de Calidad

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura de Departamento de Calidad	1	Verifica que se lleve a cabo el proceso de evaluación de agentes telefónicos	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	2	Ingresa al sistema de administración de emergencias, correo electrónico, sistema de grabación de audio	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	3	Busca de manera aleatoria un folio de incidente y la grabación de audio correspondiente	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	4	Evalúa el desempeño de atención del o la Agente Telefónica. Nota: En caso de encontrar inconsistencias la Jefatura de Departamento de Calidad o los analistas podrán informar vía telefónica o por correo electrónico a Supervisión o Coordinación Regional la misma, con la finalidad de que quede registrado. Se pregunta ¿Existe alguna inconsistencia en el desempeño del o la Agente Telefónica? a) Si existe, continuar con el siguiente paso b) No existe, continuar con el paso 7.	Formato de Evaluación de C5. Formato de Evaluación Subcentro.
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	5	Reporta a la Jefatura de Departamento de calidad vía correo electrónico adjuntando la evidencia correspondiente:	



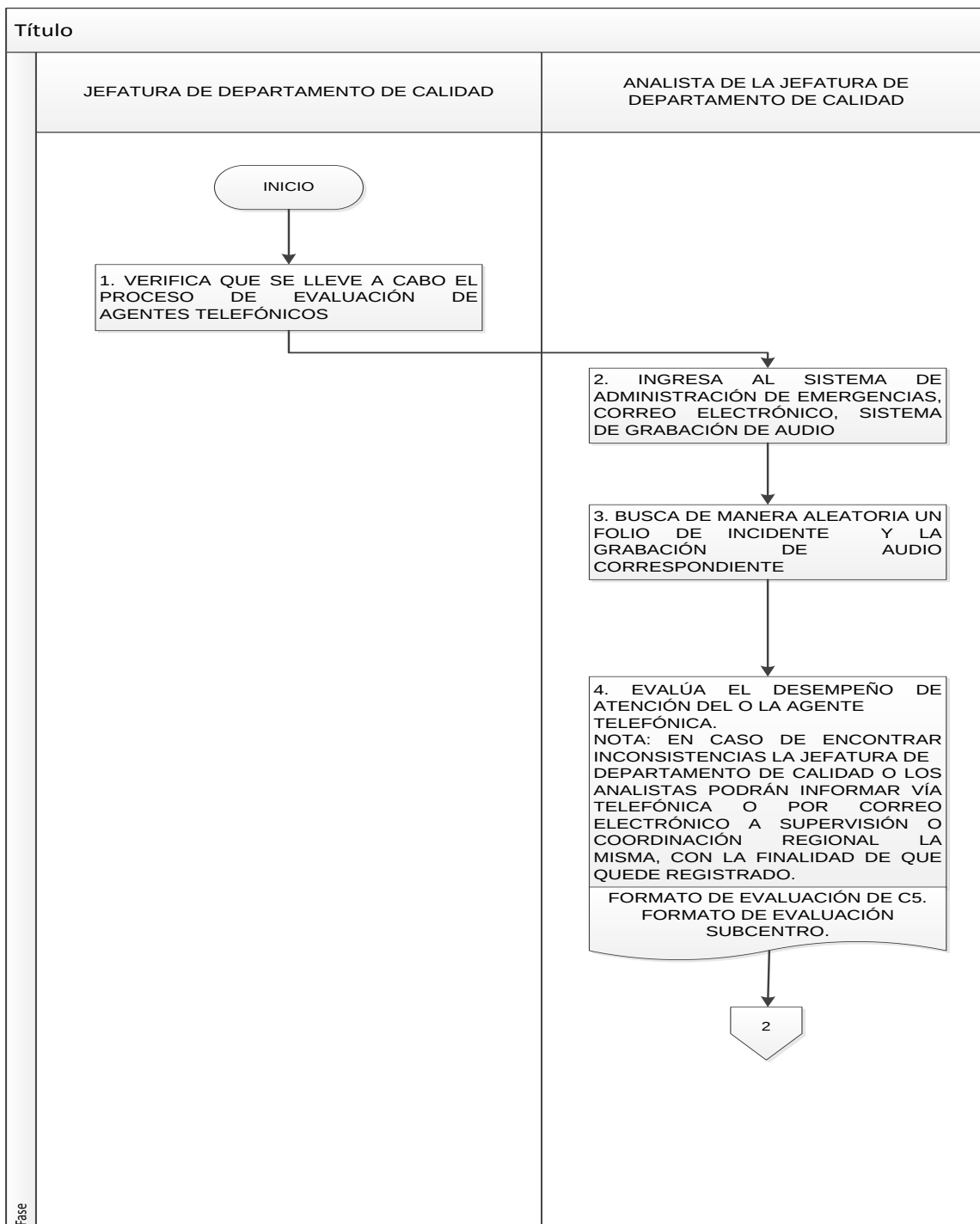
		número de folio y/o grabación.	
Jefatura de Departamento de Calidad	6	Revise inconsistencia reportada y de ser procedente enviar correo electrónico a la Jefatura de Departamento de Emergencias o a la Supervisión o Coordinación Regional, según corresponda.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	7	Selecciona de manera mensual 10 folios al azar correspondientes a los incidentes atendidos/capturados por cada uno de los agentes telefónicos tanto de C5 y 10 folios por cada uno de los mismos en sub centros.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	8	Registra los datos obtenidos en el Formato de evaluación (Sub-centros) o Formato de evaluación (C5) en forma mensual y descarga los resultados en una gráfica en formato libre para obtener el grafico de desempeño mensual por el o la Agente telefónica.	Formato de Evaluación de C5. Formato de Evaluación Subcentro.
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	9	Recibe de la Supervisión y/o del Coordinación Regional vía correo electrónico el Reporte del Desempeño del o la Agente Telefónica en Formato de Evaluación del desempeño del o la Agente Telefónica.	Formato de Evaluación del Desempeño del o la Agente Telefónica.
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	10	Captura del Formato de Evaluación del Desempeño de Agentes Telefónicos la calificación de calidad, trabajado (Atención telefónica)	

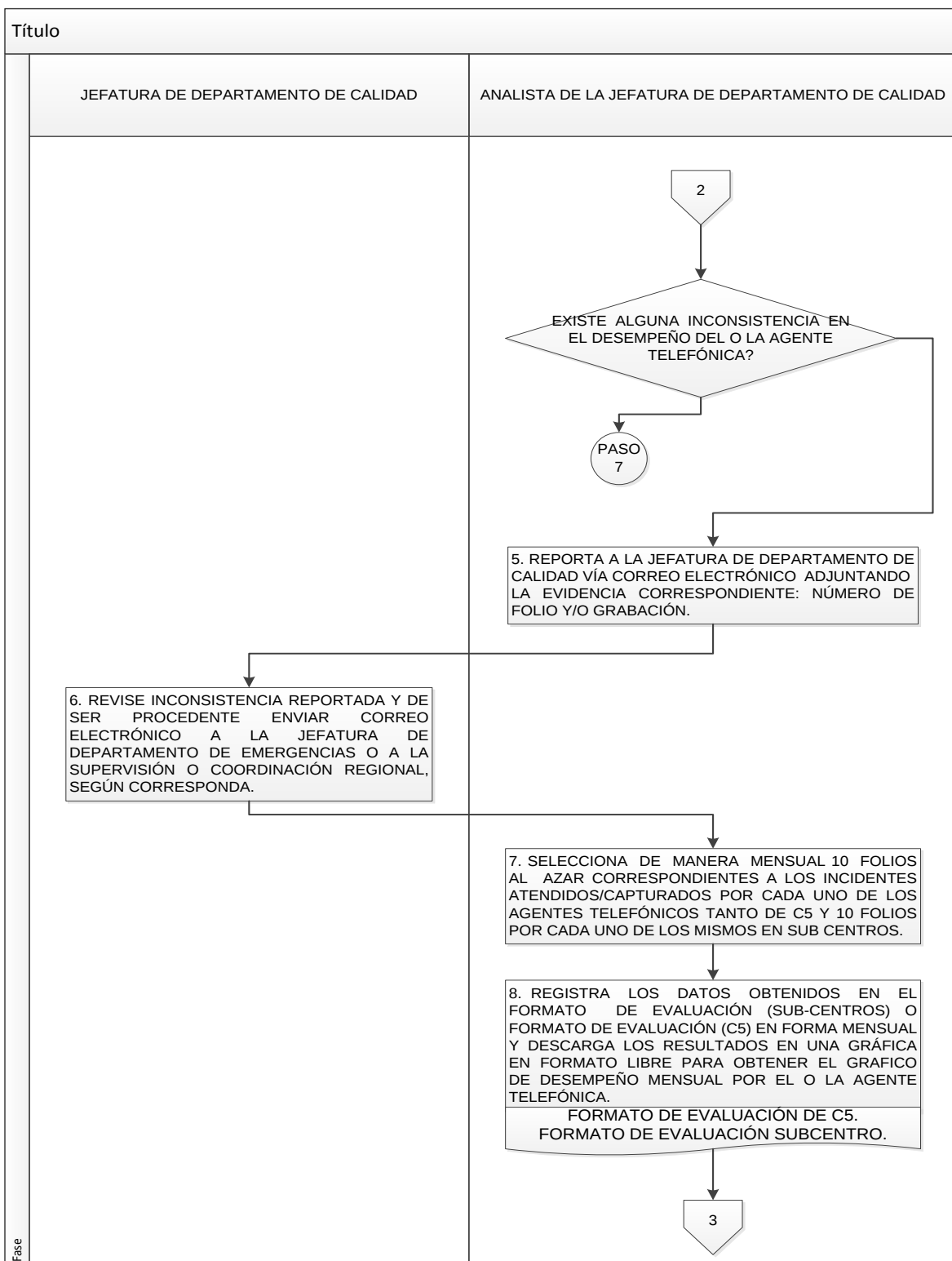


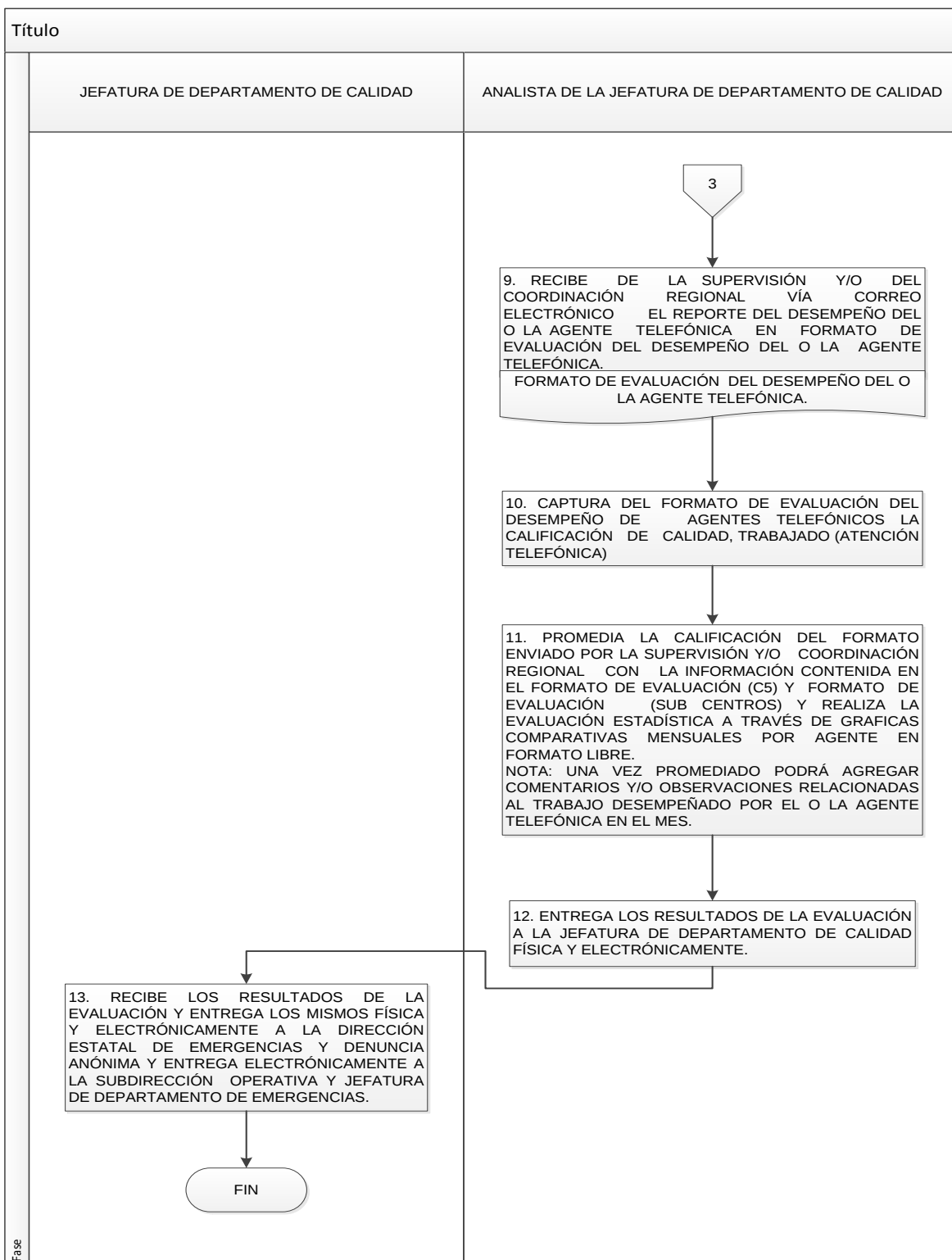
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	11	Promedia la calificación del Formato enviado por la Supervisión y/o Coordinación Regional con la información contenida en el Formato de Evaluación (C5) y Formato de Evaluación (Sub centros) y realiza la evaluación estadística a través de graficas comparativas mensuales por agente en formato libre. Nota: Una vez promediado podrá agregar comentarios y/o observaciones relacionadas al trabajo desempeñado por el o la Agente Telefónica en el mes.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad	12	Entrega los resultados de la evaluación a la Jefatura de Departamento de calidad física y electrónicamente.	
Jefatura de Departamento de Calidad	13	Recibe los resultados de la evaluación y entrega los mismos física y electrónicamente a la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima y entrega electrónicamente a la Subdirección Operativa y Jefatura de departamento de Emergencias.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO









CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-013
REALIZAR EL SONDEO DE SATISFACCIÓN DEL
SERVICIO DE EMERGENCIAS

Elabora: Jefatura de Departamento de Calidad Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Realizar el sondeo de satisfacción de usuario con la finalidad de mejorar la calidad en la atención de llamadas de emergencia

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

**Normas y
Políticas de
Operación**

A petición de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima, se podrá agregar o eliminar Instituciones de Seguridad Pública que integran el sondeo realizado para evaluar la atención oportuna de los servicios con la finalidad de extender o personalizar el análisis obtenido.

La Coordinación Regional realiza el sondeo de satisfacción de las llamadas de emergencia correspondientes a su región.

Responsables

Jefatura de Departamento de Calidad

**Áreas
Involucradas**

Jefatura de Departamento de Calidad, Coordinación Regional

Recursos

N/A



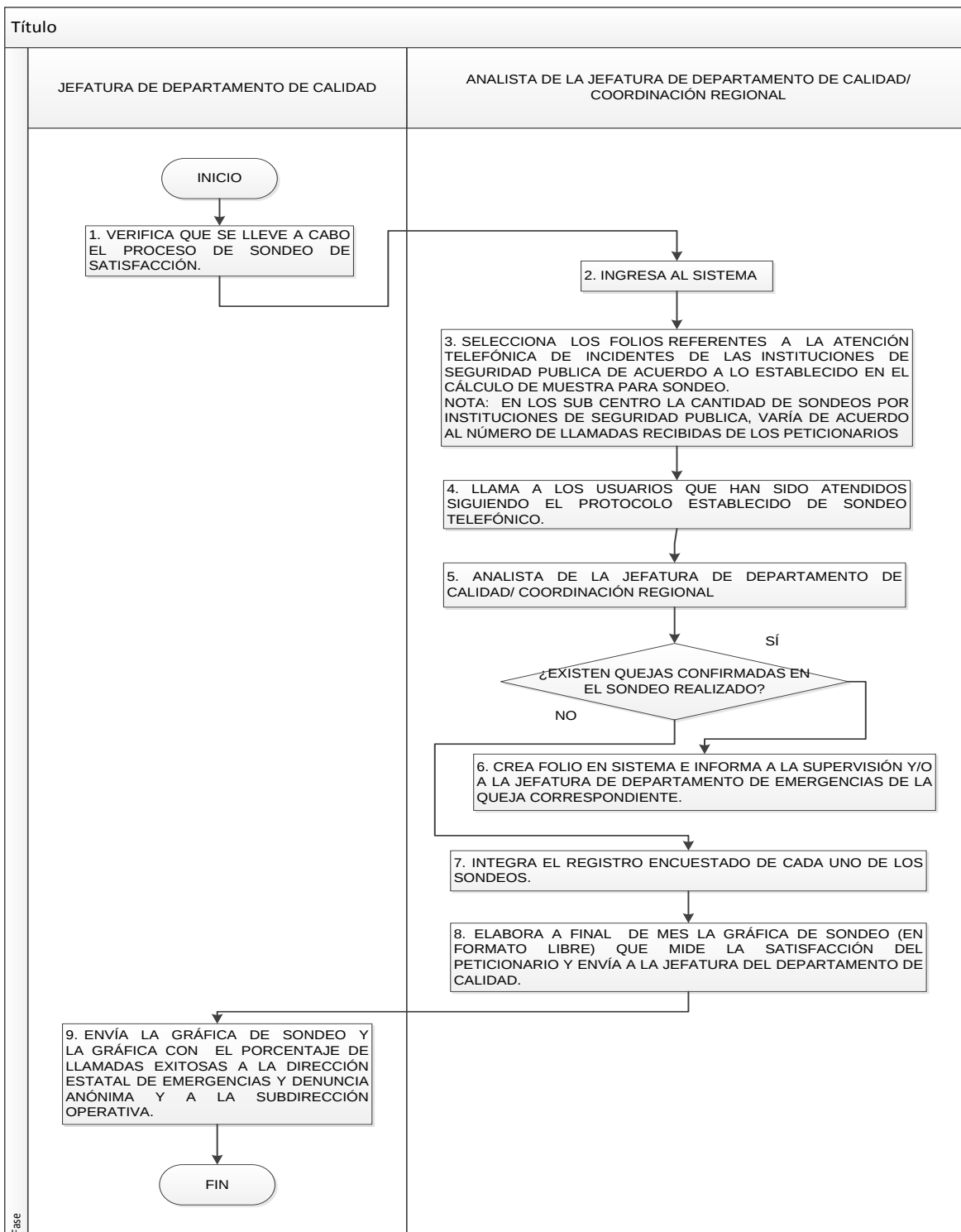
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura de Departamento de Calidad	1	Verifica que se lleve a cabo el proceso de sondeo de satisfacción.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad/ Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	2	Ingresa al sistema	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad/ Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	3	Selecciona los folios referentes a la Atención Telefónica de incidentes de las Instituciones de Seguridad Pública de acuerdo a lo establecido en el cálculo de muestra para sondeo. Nota: En los sub centro la cantidad de sondeos por Instituciones de Seguridad Pública, varía de acuerdo al número de llamadas recibidas de los peticionarios	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad/ Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	4	Llama a los usuarios que han sido atendidos siguiendo el protocolo establecido de Sondeo telefónico.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad/ Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	5	Registra en el Formato de Sondeo los datos del Peticionario encuestado. Nota: el responsable de Sondeo verifica quejas reportadas para él o la Agente Telefónica. Se pregunta: ¿Existen quejas	



		confirmadas en el sondeo realizado? Si, continua con el siguiente paso. No, continua con el paso 7.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad/ Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	6	Crea folio en sistema e informa a la Supervisión y/o a la Jefatura de Departamento de emergencias de la queja correspondiente.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad/ Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	7	Integra el registro encuestado de cada uno de los Sondeos.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Calidad/ Coordinación Regional (de la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima)	8	Elabora a final de mes la gráfica de Sondeo (en formato libre) que mide la satisfacción del peticionario y envía a la Jefatura del Departamento de Calidad.	
Jefatura de Departamento de Calidad	9	Envía la gráfica de sondeo y la gráfica con el porcentaje de llamadas exitosas a la Dirección Estatal de Emergencias y Denuncia Anónima y a la Subdirección Operativa.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-014
COORDINAR Y DIRIGIR A LAS SERVIDORAS Y LOS
SERVIDORES PÚBLICOS RESPONSABLES DE
LAS ÁREAS QUE INTEGRAN LA OPERACION
TECNOLÓGICA DEL C5.

Elabora: Subdirecciones y Jefaturas de Departamento Diciembre 2017	Valida: Dirección de Finanzas y Administración Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
---	--	--



Objetivo

Administrar permanentemente la operación de la Red Estatal de Telecomunicaciones y plataformas tecnológicas del C5, en beneficio de la capacidad operativa y de respuesta de las Instituciones de Seguridad Pública de los tres órdenes de gobierno.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Políticas

Los responsables de las Subdirecciones y Jefaturas de Departamentos de la Dirección, a través de su personal, requieren atender las solicitudes tecnológicas de las diferentes áreas e Instituciones de Seguridad Pública del Estado de su competencia, en seguimiento a lo instruido por el Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del C5.

Responsables

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**Áreas
Involucradas**

Subdirecciones y Jefaturas de Departamento

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	Recibe en acuerdo a Subdirecciones y a Jefaturas de Departamento, les informa sobre los compromisos establecidos e instruye la ejecución de acuerdos autorizados por la Coordinación General.	
Subdirecciones y Jefaturas de Departamento	2	Identifican y analizan los alcances, metas y objetivos de cada asignación para su implementación.	
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	3	Planea y delega a las áreas responsables de la ejecución y comunicación de la asignación y da a conocer las directrices, calendario de trabajo y otros instrumentos de monitoreo y control para completar los procesos de información de las actividades	
Subdirecciones y Jefaturas de Departamento	4	Ejecutan las actividades para el logro de objetivos y metas.	
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	5	Supervisa, controla y da seguimiento al avance objetivos y metas, solicitando informes a las Subdirecciones y Jefaturas de Departamento sobre los resultados obtenidos.	
Subdirecciones y Jefaturas de Departamento	6	Elaboran informe sobre los resultados obtenidos y lo remiten al Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para su revisión.	



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

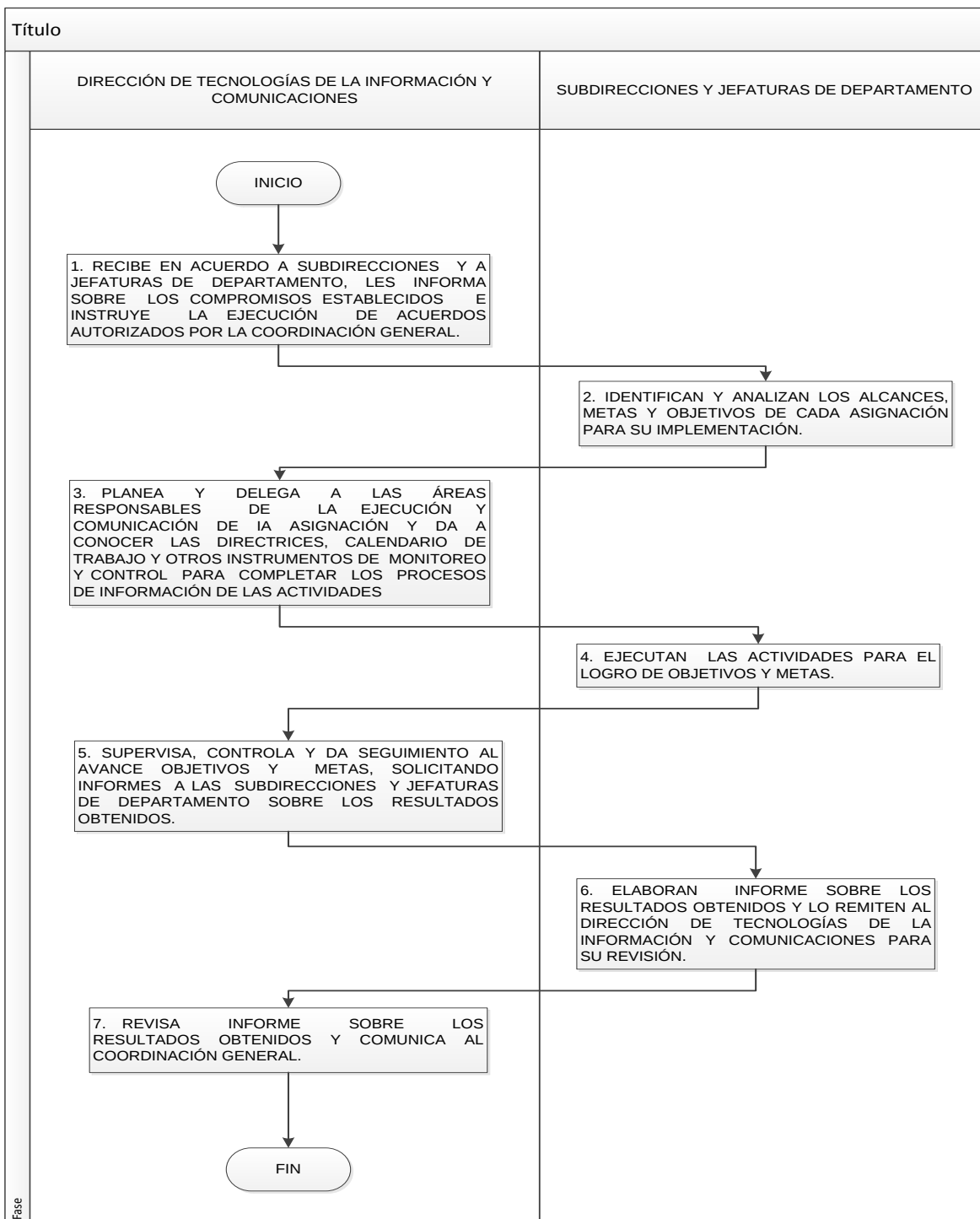
Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	7	Revisa informe sobre los resultados obtenidos y comunica al Coordinación General.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO C5-015
ADQUISICIÓN DE EQUIPO TECNOLÓGICO PARA LA
INTERCONEXIÓN DE REDES CON INSTITUCIONES
DE SEGURIDAD PÚBLICA, MUNICIPIOS Y
SERVICIOS DE EMERGENCIAS EN EL ESTADO

Elabora: Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Actualizar la infraestructura tecnológica para mantener la operación ininterrumpida de los servicios de voz, datos, video, radio, medios digitales, enlaces, entre otros, que suministra el Consejo Estatal a las Instituciones de Seguridad Pública, municipios y servicios de emergencia en el Estado.

Normas

Reglamento Interior

Políticas

**Normas y
Políticas de
Operación**

La adquisición de equipo tecnológico se deberá hacer posterior a un análisis técnico de la infraestructura donde se integraran.

La implementación de interconexión de redes se deberá hacer por personal especialista y que cumpla con todos los requisitos previamente solicitados.

Se deberán realizar todas las pruebas necesarias antes de poner en ejecución dichos proyectos.

Responsables

Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía.

**Áreas
Involucradas**

Jefaturas de Departamento, Dirección General de Tecnologías de la Información Secretaria de Finanzas y Administración y Coordinación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	1	Da instrucciones a la Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía de determinar los trabajos que se realizaran respecto a la instalación, operación y mantenimiento de las interconexiones de redes del C5	Oficio de solicitud de instituciones de Seguridad Publica, Municipios o Servicios de Emergencia en el Estado
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía.	2	Recibe as solicitudes de soporte técnico por parte de las áreas operativas del C5.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	3	Determina las necesidades de interconexiones de redes entre las distintas áreas del C5 y las Instituciones de Seguridad Publica, municipios y servicios de emergencia en el Estado, así como las necesidades de mantenimiento y apoyo técnico a través de las solicitudes recibidas.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	4	Analiza y determina, previa valoración técnica, si existen necesidades de interconexión de redes. Se pregunta: ¿Existen necesidades de interconexión de redes? Si, ir al paso 5 No, ir al paso 14	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	5	Verifica las condiciones de conectividad y espacio físico para la instalación de los equipos de interconexión de redes y define el tipo de servicio que se proporcionara (voz, datos	



		o video)	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	6	Elabora la cuantificación y Dictamen Técnico del equipo necesarios para realizar la interconexión.	Dictamen Técnico FO-CCCCRTT-003
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	7	Entrega a la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaria de Finanzas y Administración, la cuantificación y Dictamen Técnico del equipo, así como la documentación técnico-administrativa necesaria con el fin de que se lleve a cabo la adquisición del equipo	Dictamen Técnico revisado por la Dirección Técnica de Evaluación Tecnológica de la Dirección de Administración y Finanzas FO-CCCCRTT-003
Dirección General de Tecnologías de la Información Secretaria de Finanzas y Administración	8	Colabora con la Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía convocando a las juntas de conciliación y aclaraciones respectivas para la resolver sobre la adquisición.	
Jefatura de Departamento de Trasporte y Telefonía	9	Espera a la empresa proveedora y Recibe los equipos a instalar y elabora Acta parcial de Entrega	
Jefatura de Departamento de Trasporte y Telefonía	10	Solicita a las jefaturas de departamento de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el apoyo técnico para la instalación de los equipos adquiridos de acuerdo a las necesidades técnicas de los mismos.	



Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	de de	11	Instruye a los Analistas llevar a cabo la instalación y/o configuración de los equipos adquiridos, así como supervisar los trabajos apoyo técnico de parte de otras áreas operativas. a) Informa a su superior para contestar el oficio de solicitud. Los analistas son: *Analista especializado C: Responsable de conmutadores telefónicos. *Analista especializado C: Responsable de Interconectar Redes de Área Amplia a la Red Nacional de Telecomunicaciones, encargado de la administración de la configuración de los equipos que se integraran a la Red WAN. *Analista Especializado C: Responsable de interconectar a usuarios finales a las Red Local, encargado de configurar instalar y administrar equipos de switcheo que se integraran a la Red Estatal de Comunicaciones. *Analista B: Responsable de los sistemas de grabación del servicio telefónico de emergencias, encargado de configurar equipos de grabación, configurar usuarios, agentes, extensiones, grupos de agentes y aplicación del Sistema de Gestión de Llamadas	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	de de	12	Recibe la notificación de conclusión de actividades por parte del Analista verifica.	



Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	13	Verifica y determina ¿los trabajos se ejecutaron adecuadamente? No, ir al paso 14 Si, ir al paso 17	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	14	Supervisa y determina, previo acuerdo con su superior jerárquico, ¿Existen necesidades de monitoreo y mantenimiento de los equipos? Si, ir al paso 15 No, ir al paso 17	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	15	Instruye a los analistas y auxiliares llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de transporte y telefonía.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	16	Recibe la notificación de conclusión de actividades por parte del Analista y/o Auxiliar, así como las necesidades de apoyo técnico	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	17	Analiza si existen solicitudes de apoyo técnico por parte de otras áreas internas y externas Si, ir al paso 11 No, ir al paso 18	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	18	Elabora Registro de actividades de la Jefatura de Departamento.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía	19	Elabora Tarjetas Informativas, la revisa la subdirección de tecnologías y se envían a Dirección de Tecnologías, para su validación.	



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

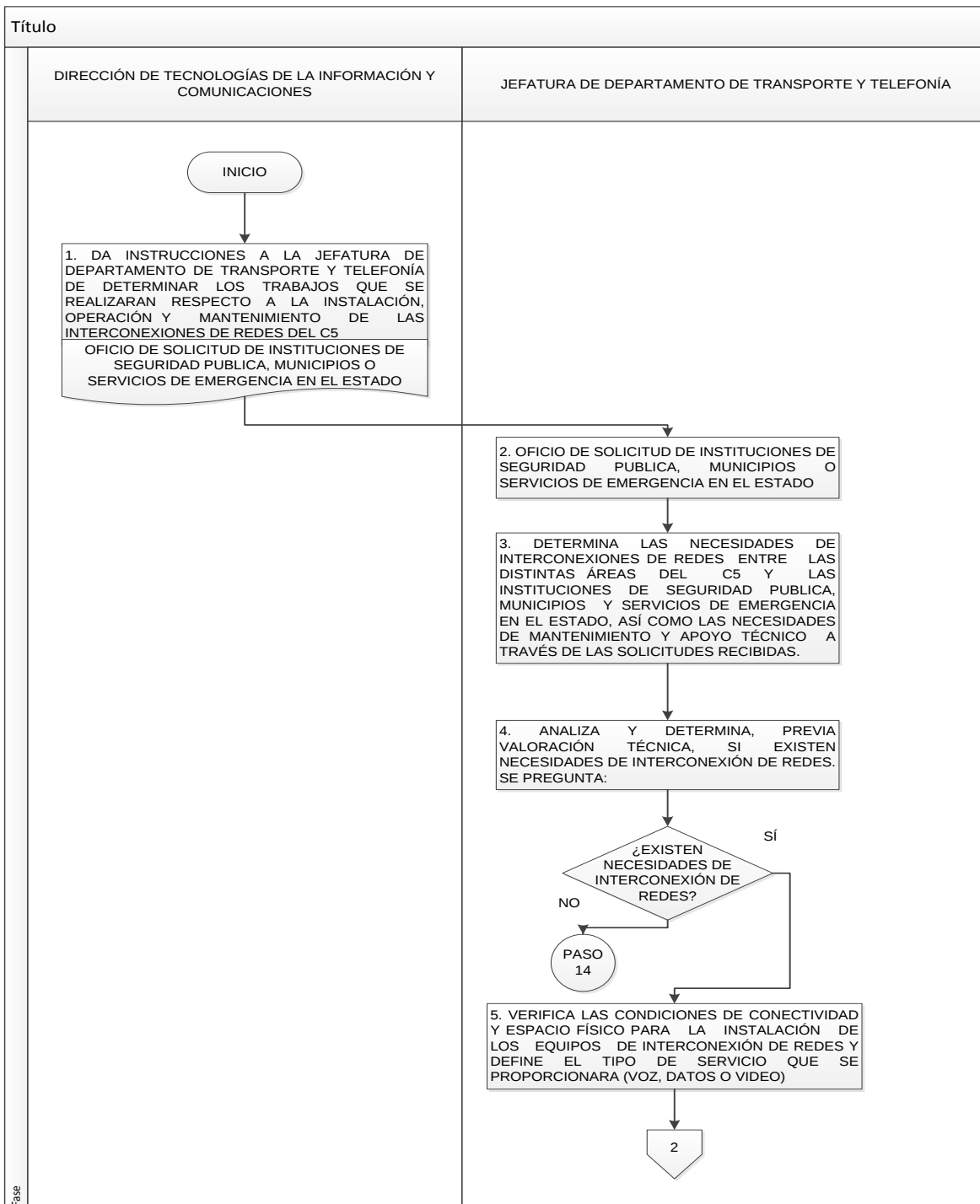
Manual de Procedimientos

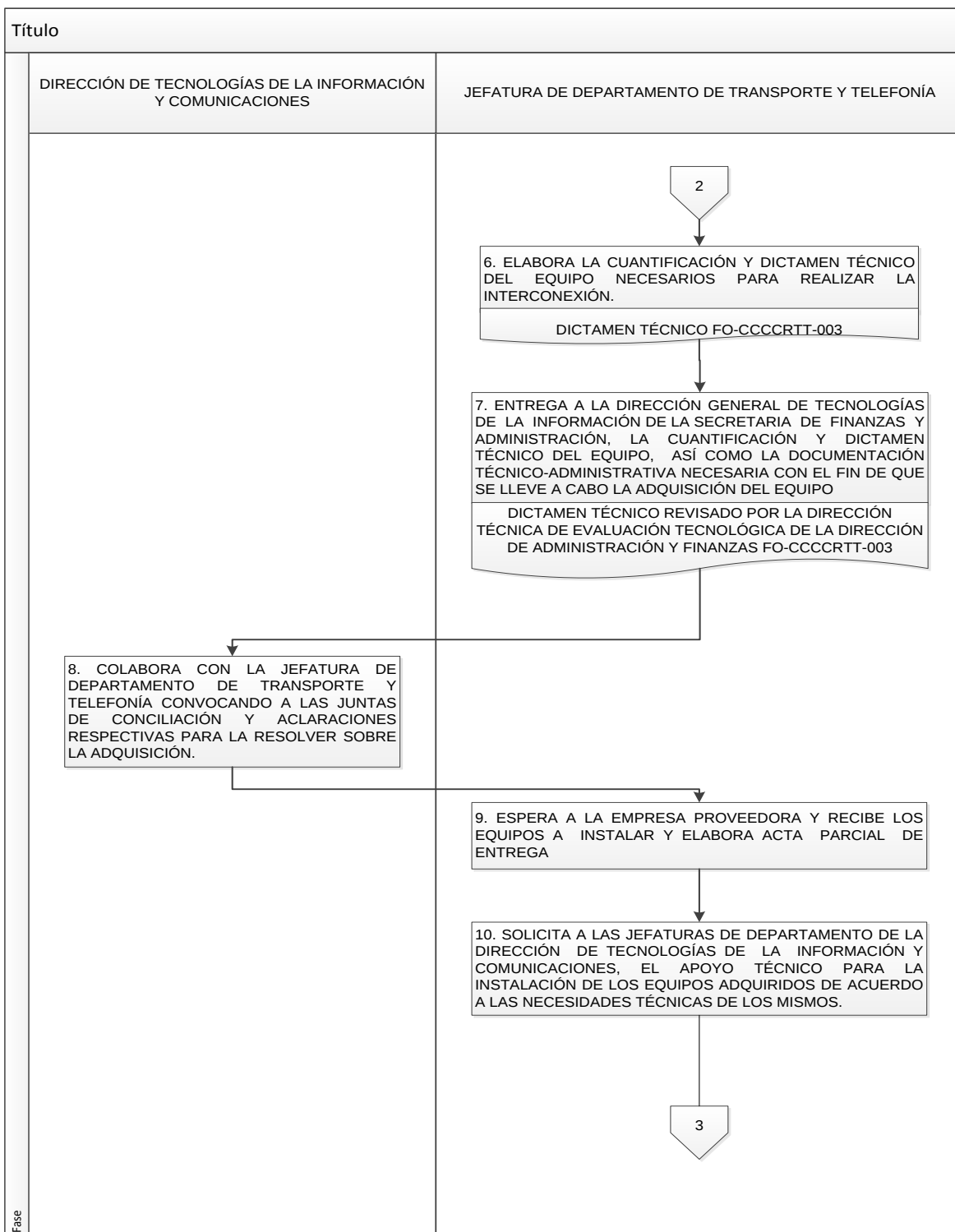
Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

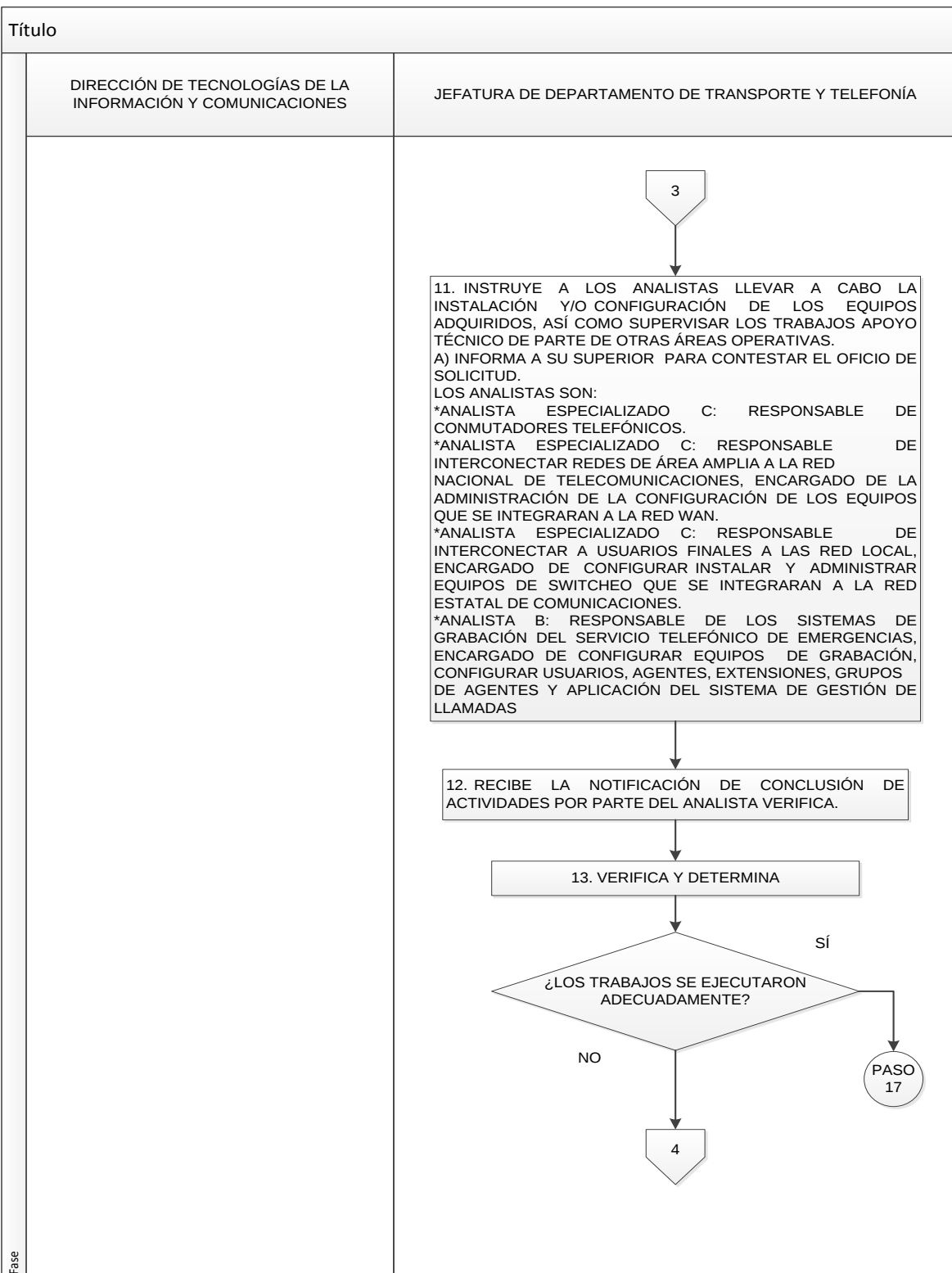
Jefatura Departamento Trasporte y Telefonía	de de	20	Entrega las Tarjetas Informativas para su envío al Coordinador de Tecnologías de la información y Comunicaciones.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



DIAGRAMA DE FLUJO





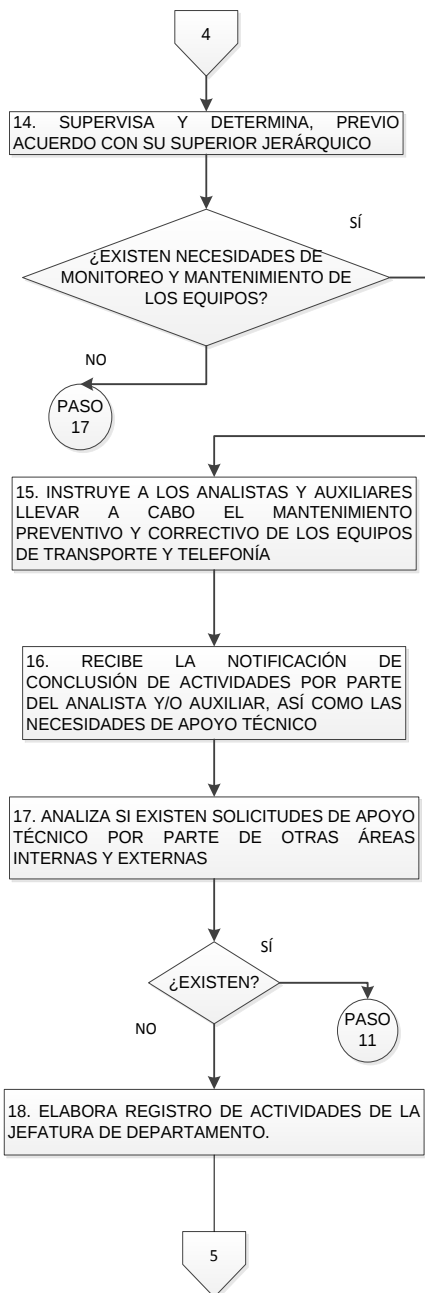


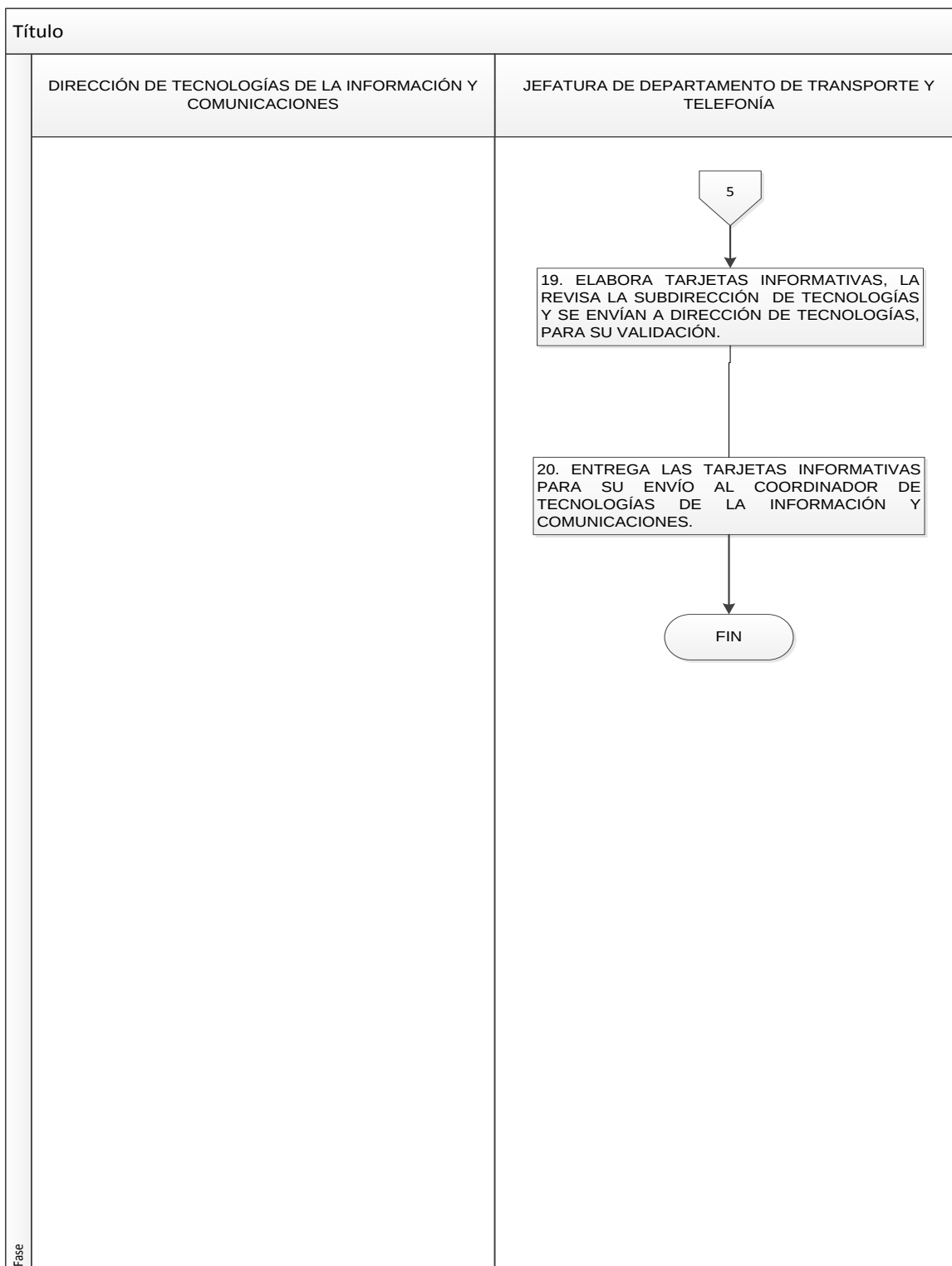


Título

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE Y TELEFONÍA







1. Datos de la Dependencia

DEPENDENCIA EJECUTORA	CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE PUEBLA
Unidad Administrativa	COORDINACION DEL CENTRO DE CONTROL, COMANDO, COMUNICACION Y COMPUTO C5
Nombre, teléfono, e-mail del responsable	TENIENTE CORONEL BRAULIO FERNANDO DOMINGUEZ TORRES braulio.dominquez@complejopuebla.qob.mx (222) 1 22 35 00
Nombre , teléfono, e-mail del contacto del área solicitante	REY ROBERTO ROSALES SOLIS roberto.rosales@complejopuebla.qob.mx (222) 1 22 35 00
Nombre del Proyecto u objeto por el que se requiere la adquisición bienes o contratación del servicio	

2. Antecedentes

Generales	Decreto del Ejecutivo Del Estado, por lo que se crea el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Publica (24/Feb/2006) Artículo 12 Son atribuciones del Secretario Ejecutivo: I. Representar al Titular del Poder Ejecutivo del Estado en el "SISTEMA", cuando así lo determine el Presidente Ejecutivo; XII. Planear, diseñar e instruir la elaboración de estudios, investigaciones y proyectos específicos en materia de modernización, desarrollo y control de las acciones que son competencia del "CONSEJO"; XXIII. Las demás que le confiera el "CONSEJO", así como aquéllas que le asignen expresamente las disposiciones jurídicas aplicables.
No. de servidores públicos que laboran dentro del área solicitante.	
Descripción de las actividades que se llevan a cabo en el área en	



donde harán uso de los bienes y servicios informáticos.	
Características técnicas, así como el estado físico y funcional de los bienes informáticos con los que se cuenta actualmente.	
Descripción General de los bienes o servicios informáticos nuevos.	
Sistemas de Información que operarán con la nueva adquisición.	

3. Datos Generales del proyecto

Beneficios del proyecto	
Riesgos en caso de no implementar el proyecto	

4. Descripción Específica de la Adquisición y/o

4.1 HARDWARE:

4.1.1 Computadoras Personales

4.1.1.1 Equipo de Cómputo de Escritorio

Descripción del Hardware	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Origen de recursos	Software que se instalará
EQUIPO TIPO 1: BÁSICA					
EQUIPO TIPO 2- AVANZADA					
EQUIPO TIPO 3-ALTO DESEMPEÑO					
EQUIPO TIPO 4.- EDICIÓN AVANZADA DE AUDIO Y					



VIDEO					
-------	--	--	--	--	--

4.1.1.2 Equipo de Computo Portatil

Descripción del Hardware	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Origen de recursos	Software que se instalará
LAPTOPS BÁSICA					
LAPTOPS MEDIA					
LAPTOPS AVANZADA					

4.1.2 Equipo de Impresión

Descripción del Hardware	Usuarios	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Origen de recursos
IMPRESORA LÁSER B/N BÁSICA					
IMPRESORA LÁSER B/N MEDIO DESEMPEÑO					
IMPRESORA LÁSER B/N ALTO DESEMPEÑO					
IMPRESORA MULTIFUNCIONAL LÁSER BÁSICO B/N					
IMPRESORA MULTIFUNCIONAL LÁSER MEDIO DESEMPEÑO B/N					
IMPRESORA MULTIFUNCIONAL LÁSER DESEMPEÑO MEJORADO B/N					
IMPRESORA LÁSER A COLOR BÁSICA					
IMPRESORA LÁSER A COLOR MEDIO DESEMPEÑO					
IMPRESORA LÁSER A COLOR ALTO DESEMPEÑO					
MULTIFUNCIONALES LÁSER A COLOR MEDIO DESEMPEÑO					



MULTIFUNCIONALES LÁSER A COLOR DESEMPEÑO MEJORADO					
MULTIFUNCIONALES DE INYECCIÓN DE TINTA BÁSICO					
MULTIFUNCIONALES DE INYECCIÓN DE TINTA DESEMPEÑO MEJORADO					

4.1.3 Hardware Especializado (servidores, comunicaciones, otros.)

Descripción del Hardware	Tipo	Marca	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Origen de recursos	Software que se instalará

4.1.4 Telecomunicaciones:

Descripción	Tipo	Marca	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Origen de los recursos	Comentarios

4.2 SOFTWARE:

Descripción del Software	Tipo	Marca	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Origen de los recursos	Comentarios

4.3 CAPACITACION:

Curso	Perfil del personal	Duración	Cantidad personas	Costo unitario	Costo Total	Comentarios



4.4 OTROS REQUERIMIENTOS (SERVICIOS, ARRENDAMIENTOS, ASESORIA)

Descripción	Duración	Cantidad	Costo unitario	Costo Total	Comentarios

5. Costo total del proyecto:

	Subtotal
Hardware	\$
Software	\$
Telecomunicaciones	\$
Capacitación	\$
Otros requerimientos	\$
Total	\$

6. Zonas geográficas que abarca el proyecto:

--

7. Nombres, Cargos, Dependencias/Entidades y Firmas de los responsables del proyecto:

RESPONSABLES DEL PROYECTO			
Nombre	Cargo	Dependencias/Entidades	Firma



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-016
ATENCIÓN A REPORTE DE FALLOS

Elabora: Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía. Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Supervisar la correcta operación los servicios de voz, datos y video que provee el Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Publica a través del C5 a las Instituciones y corporaciones de Seguridad Publica, Municipios y Servicios de Emergencia en el Estado.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Atender los reportes de fallos a la brevedad posible, dependiendo de su criticidad, disponibilidad de recurso humano y tecnológico.

Responsables

Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía.

**Áreas
Involucradas**

Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía.

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	1	Recibe instrucción para llevar a cabo instalación y/o configuración de los equipos instalados y supervisión del apoyo técnico.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	2	Analiza, justifica y comunica a la Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía, si hay necesidad de requerir viáticos. Si, ir al paso 3 No, ir al paso 5	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	3	Elabora formato de solicitud de viáticos mediante un oficio de solicitud al área administrativa misma que rubrica la Subdirección de Tecnología y firma la Dirección del área de tecnologías.	Formato de solicitud
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	4	Recibe autorización de viáticos para trasladarse a la ubicación donde se realizaran los trabajos programados.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	5	Lleva acabo la instalación y/o configuración de los equipos de acuerdo a las especificaciones técnicas recibidas, además de explicar a los usuarios finales el funcionamiento del equipo.	
Jefatura de Departamento de Transporte y	6	Concluye los trabajos de instalación y/o configuración de equipo y supervisión de	



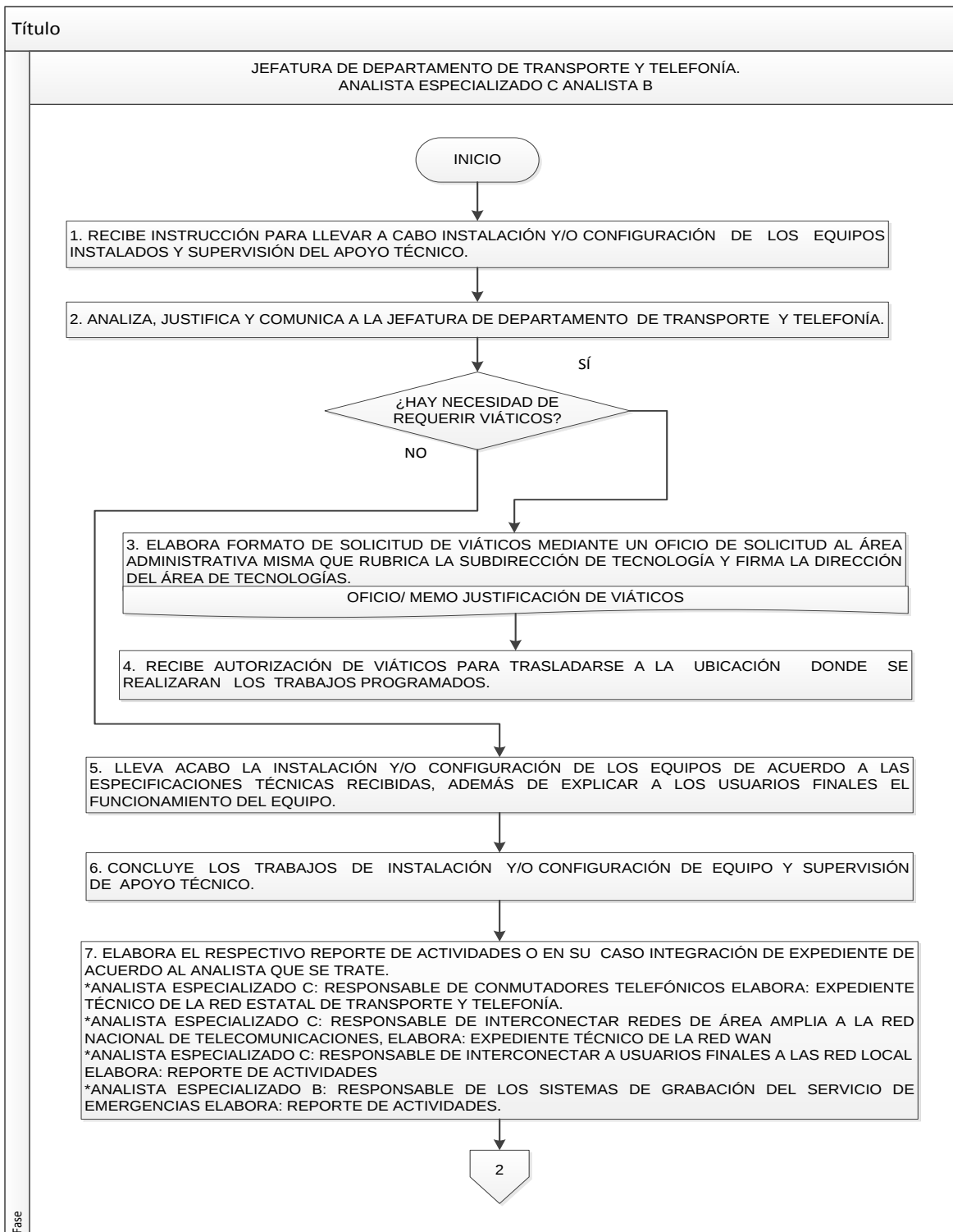
Telefonía/Analista especializado C Analista B		apoyo técnico.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	7	Elabora el respectivo reporte de actividades o en su caso integración de expediente de acuerdo al analista que se trate. Analista especializado C: Responsable de conmutadores telefónicos elabora: • Expediente técnico de la Red Estatal de Transporte y Telefonía. Analista especializado C: Responsable de interconectar Redes de Área Amplia a la Red Nacional de Telecomunicaciones, elabora: • Expediente técnico de la Red WAN Analista Especializado C: Responsable de interconectar a usuarios finales a las Red Local elabora: • Reporte de Actividades Analista Especializado B: Responsable de los sistemas de grabación del servicio de emergencias elabora: • Reporte de Actividades	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	8	Notifica a la Jefatura de Departamento vía correo electrónico o personalmente la conclusión de las actividades y archiva el reporte de actividades o expediente técnico	



Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	9	Lleva a cabo el monitoreo y mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de transporte y telefonía de los equipos de acuerdo a las especificaciones técnicas de los mismos.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	10	Supervisa los trabajos de apoyo técnico por parte de las áreas operativas del C5.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	11	Concluye los trabajos de monitoreo y mantenimiento de equipo de acuerdo a las necesidades.	
Jefatura de Departamento de Transporte y Telefonía/Analista especializado C Analista B	12	¿Existe instrucción de otra área? Si, ir al paso 1 No, ir a FIN	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



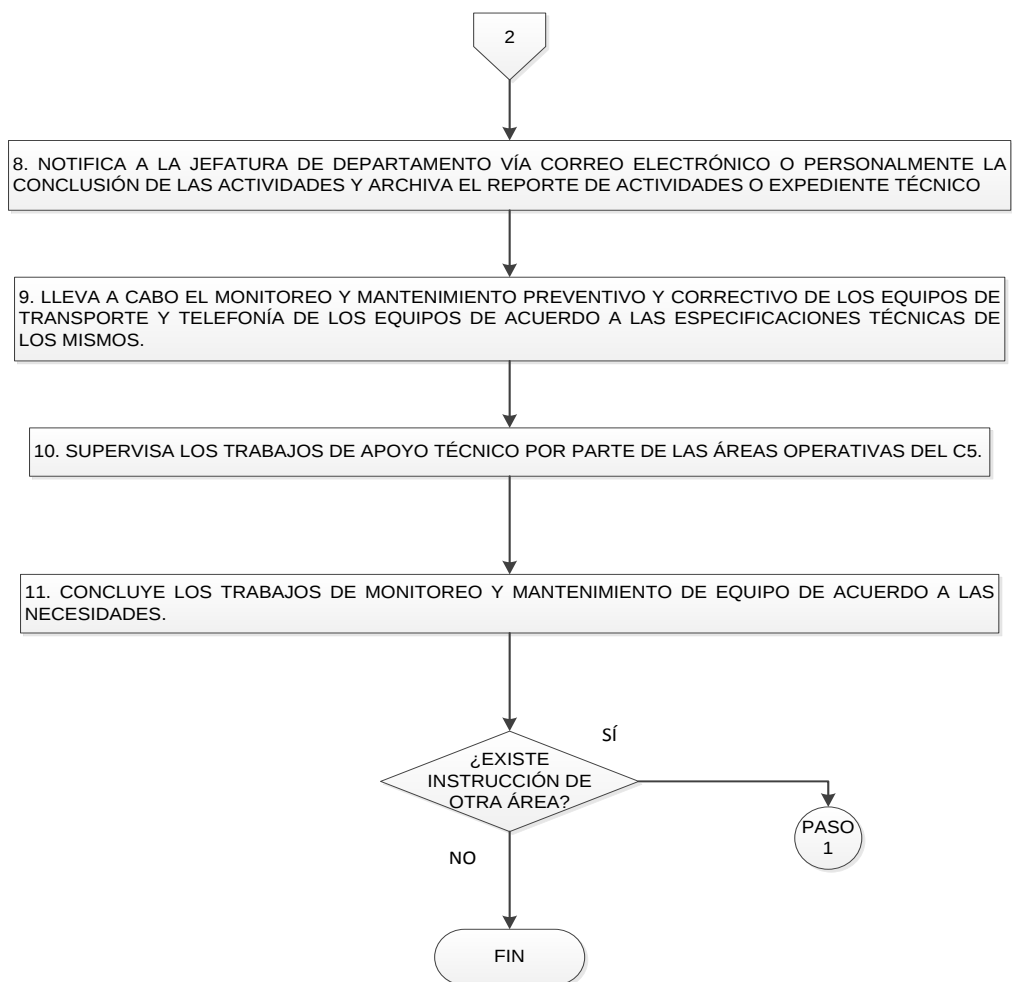
DIGARAMA DE FLUJO





Título

JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE Y TELEFONÍA.
ANALISTA ESPECIALIZADO C ANALISTA B





		MEMORANDUMS DE COMISIÓN Y SOLICITUD DE RECURSOS			
FECHA		31 DE OCTUBRE DE 2017	MEMORANDUM DE COMISION NO.		CG-C5//2017 (DTI-0)
NOMBRE DEL COMISIONADO:		ING. ABRAHAM GONZÁLEZ CARREÓN			
PUESTO:		JEFE DE DEPARTAMENTO DE RADIOCOMUNICACIÓN DE C5			
OBJETIVO DE LA COMISION:		REALIZAR LOS TRABAJO DE SUPERVISION A LA EMPRESA CASSIDIAN CONFORME AL CONTRATO CECSNSP/DAJN/ADQ-0118/2017 (PÓLIZA DE MTTQ.) Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO (COLOCACIÓN DE CANDADOS, CADENAS, SOLDADURAS PARA REFORZAR PUERTAS DE ACCESO, LIMPIEZA Y			
LUGAR (ES) DE LA COMISION:		MUNICIPIO DE TEPETZINTLA (SITIO DE REPETICIÓN DE ZACATLÁN).			
FECHA DE SALIDA		06 DE NOVIEMBRE DE 2017	FECHA DE LLEGADA		07 DE NOVIEMBRE DE 2017
CON PERNOCTA: ()		SIN PERNOCTA: (X)			
CUOTA DIARIA: \$		200,00	DIAS TOTALES:		2
CONCEPTO		IMPORTE	TIPO DE TRANSPORTE A UTILIZAR:		
VIATICO		\$ 400,00	TIPO DE VEHICULO		
GASTOS P/TRANSPORTE			PARTICULAR () (X) 8 CILINDROS -4 KM-		
GASTOS DE PEAJE		\$ 500,00	VEHICULO OFICIAL (X) () 6 CILINDROS -5 KM-		
TOTAL		\$ 900,00	TRANSPORTE PUBLICO () () 4 CILINDROS -7 KM-		
CONCEPTO		IMPORTE	KILOMETRAJE A RECORRER:		
COMBUSTIBLE		\$ 2.444,36	620		
Ing. Abraham González Carreón		Tte.Cor. Braulio Fernando Domínguez Torres			
Jefe de Departamento		Coordinador General C5			
Comisionado		Comisionó			
Lic. Luis Delfino González Rodríguez		Mtro. Daniel Vázquez Senties			
Director de Administración y Finanzas		Secretario Ejecutivo del CECSNSP			



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-017

MANTENER LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE RADIOCOMUNICACIÓN TETRAPOL

Elabora: Jefatura de Departamento de Radiocomunicación Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Mantener la operación de la infraestructura de la "Red Estatal de Radiocomunicación" brindando el servicio a las Instituciones, corporaciones de Seguridad Pública así como de los Servicios de Emergencias, en los tres órdenes de gobierno.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

TETRAPOL. Estándar que define un sistema de radiocomunicaciones digitales profesionales. Los sistemas basados en este estándar están enfocados principalmente para dar servicio de radiocomunicación a fuerzas y cuerpos de seguridad.

La supervisión se realiza todos los días, durante la jornada de trabajo (se deberá contar con equipo de cómputo con suficiente capacidad, software de administración de los equipos TETRAPOL y personal capacitado para realizar esta tarea).

En caso de presentarse una falla en alguno de los 23 sitios de telecomunicaciones donde se resguardan los equipos de radiocomunicación TETRAPOL (misma que se representa como una alarma en los equipos de supervisión), se le informara al proveedor, C.F.E. o personal de C5, según sea el caso.

Se deberá dar seguimiento a la falla con el área responsable (personal de C5, proveedor, C.F.E.), hasta que se le de solución definitiva.

Responsables

Jefatura de Departamento de Radiocomunicación

**Áreas
Involucradas**

Jefatura de Departamento de Radiocomunicación

Recursos

N/A



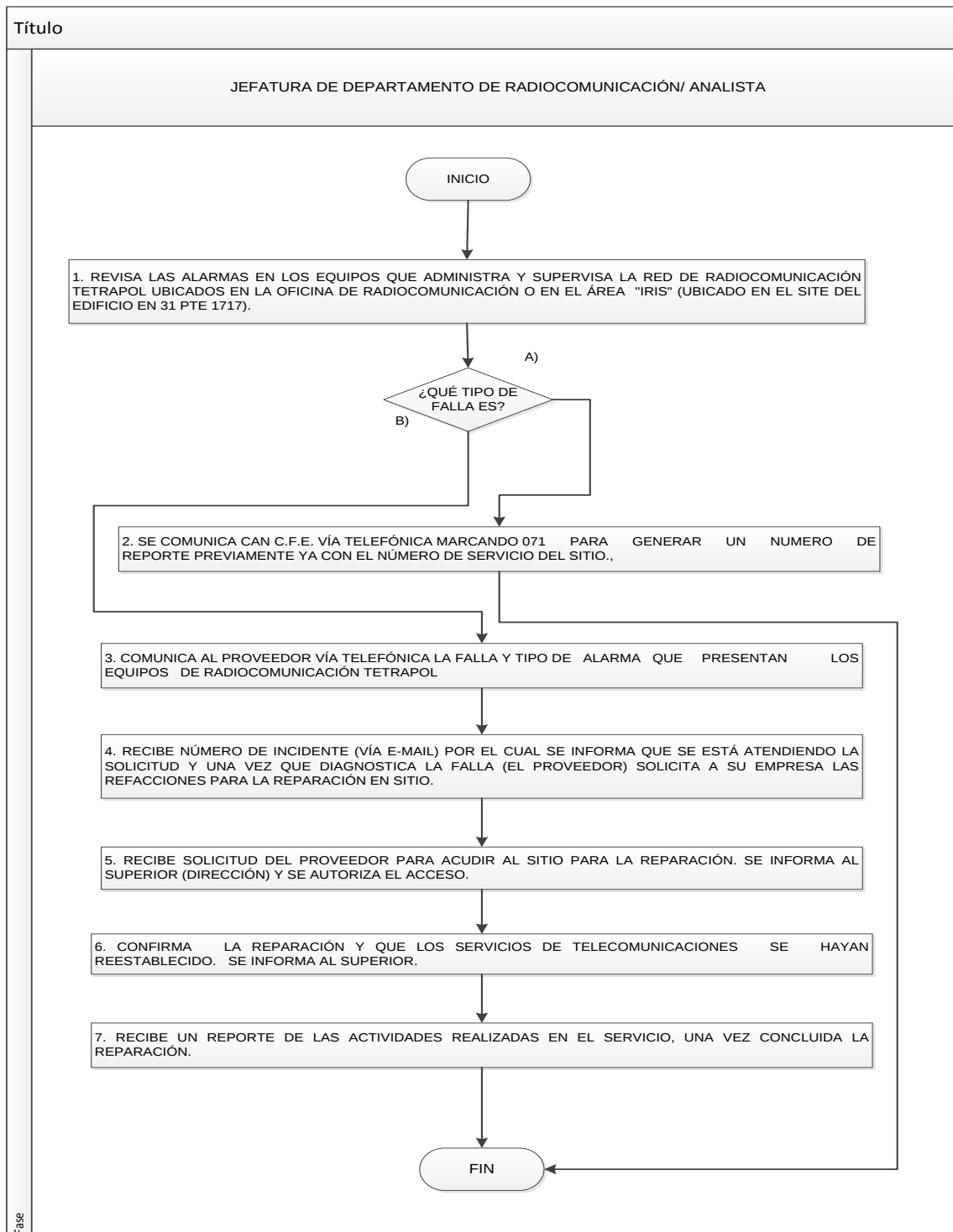
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación/Analista	1	Revisa las alarmas en los equipos que administra y supervisa la Red de Radiocomunicación TETRAPOL ubicados en la oficina de Radiocomunicación o en el área "IRIS" (Ubicado en el site del edificio en 31 pte 1717). ¿Qué tipo de falla es? A) Si la falla es corte de energía de C.F.E. ir al paso 2. B) Si la falla es en los equipos TETRAPOL ir al paso 3.	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación/Analista	2	Se comunica con C.F.E. vía telefónica marcando 071 para generar un número de reporte previamente ya con el número de servicio del sitio, ir al paso fin,	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación/Analista	3	Comunica al proveedor vía telefónica la falla y tipo de alarma que presentan los equipos de radiocomunicación TETRAPOL	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación/Analista	4	Recibe número de incidente (vía e-mail) por el cual se informa que se está atendiendo la solicitud. 1) Una vez que diagnostica la falla (el proveedor) solicita a su empresa las refacciones para la reparación en sitio.	



Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	5	Recibe solicitud del proveedor para acudir al sitio para la reparación. Se informa al superior (Dirección) y se autoriza el acceso.	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación/Analista	6	Confirma la reparación y que los servicios de Telecomunicaciones se hayan reestablecido. Se informa al superior.	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación/Analista	7	Recibe un reporte de las actividades realizadas en el servicio, una vez concluida la reparación.	Reporte de servicio (formato libre)
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-018
ENTREGA DE PRODUCTO DE RADIOCOMUNICACIÓN

Elabora: Jefatura de Departamento de Radiocomunicación Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Proveer de equipos de Radio Comunicación Digital de alta seguridad a las Corporaciones de Seguridad Pública, así como de los Servicios de Emergencias, en los tres órdenes de gobierno, permitiendo la coordinación estratégica y de comunicación interna y externa con dependencias y entidades que auxilian en el logro de la seguridad pública.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

La entrega de equipo se realizara bajo instrucción directa del Coordinador de C5 a solicitud de la dependencia (oficio de solicitud) y previa autorización Coordinador de C5.

Una vez cumplido el primer punto, se realiza a la configuración de los equipos autorizados con el perfil de la dependencia y corporación.

Normas y Políticas de Operación

El encargado del área revisara cuidadosamente de la numeración y de los privilegios de comunicación configurados en el equipo y que estos sean de acuerdo al perfil del usuario final.

Se elabora documento de los equipos relacionados para su entrega de los mismos.

Se recaba la firma de quien entrega (Analista de Radiocomunicación que entrega) y firma y sello del resguardarte (persona que recibe), así como una copia de su identificación oficial, misma que se anexara al documento.

La documentación generada de la entrega, se archivara para consultas posteriores así como para el control de entrega de equipo de radiocomunicación.

Responsables

Jefatura de Departamento de Radiocomunicación



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

Áreas Involucradas

Jefatura de Departamento de Radiocomunicación

Recursos

N/A



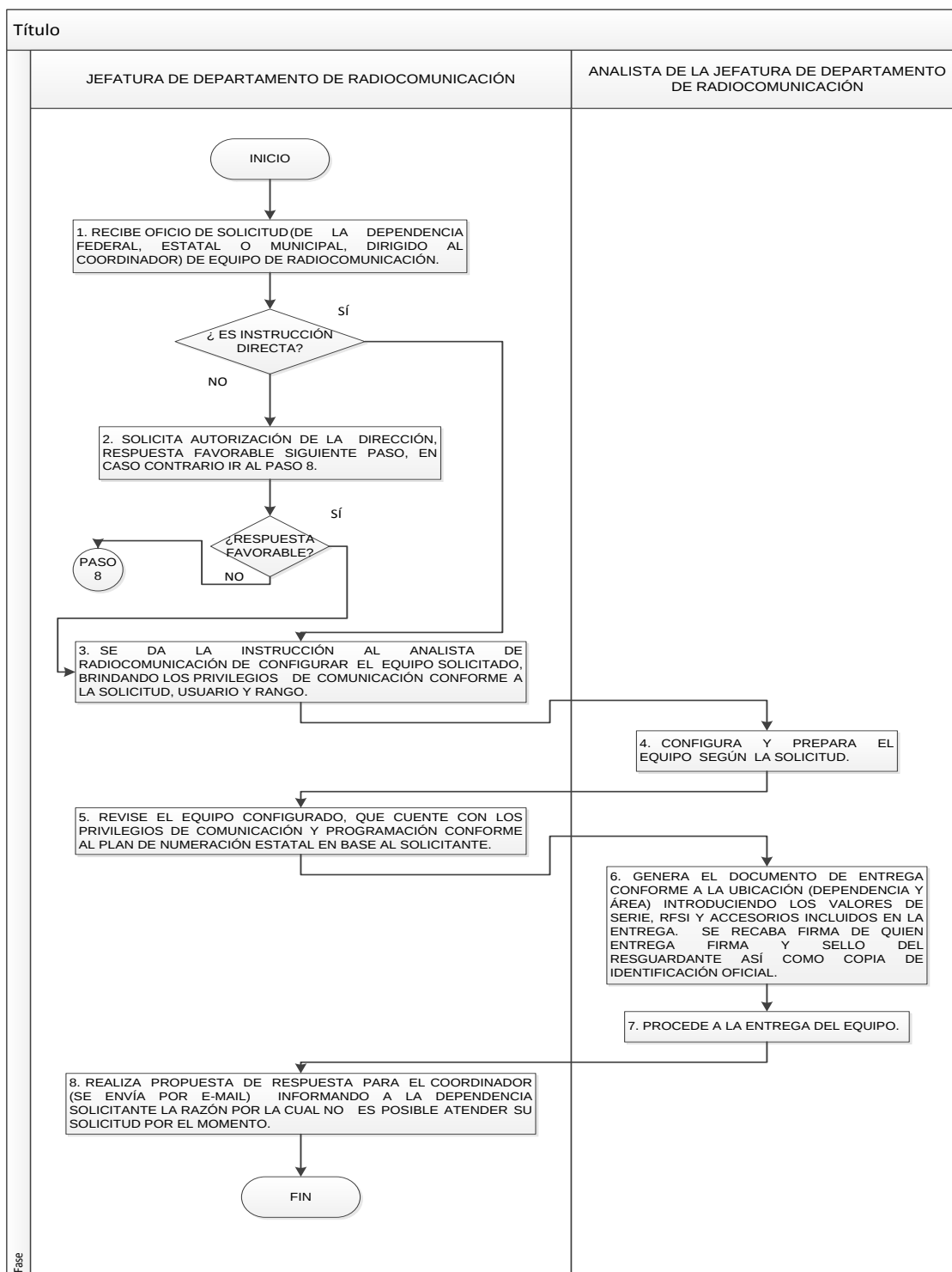
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	1	Recibe oficio de solicitud (De la dependencia federal, estatal o municipal, dirigido al Coordinador) de equipo de radiocomunicación. ¿ Es instrucción directa? Si, ir al paso 3, no, ir a paso 2	Oficio de solicitud
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	2	Solicita autorización de la Dirección, ¿Respuesta favorable? Sí siguiente paso, No ir al paso 8.	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	3	Se da la instrucción al Analista de Radiocomunicación de configurar el equipo solicitado, brindando los privilegios de comunicación conforme a la solicitud, usuario y rango.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	4	Configura y prepara el equipo según la solicitud.	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	5	Revise el equipo configurado, que cuente con los privilegios de comunicación y programación conforme al plan de numeración estatal en base al solicitante.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	6	Genera el documento de entrega conforme a la ubicación (dependencia y área) introduciendo los valores	Relación de equipo y copia de identificación oficial.



		de serie, RFSI y accesorios incluidos en la entrega. Se recaba firma de quien entrega firma y sello del resguardante así como copia de identificación oficial.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	7	Procede a la entrega del equipo.	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	8	Realiza propuesta de respuesta para el Coordinador (se envía por e-mail) informando a la dependencia solicitante la razón por la cual no es posible atender su solicitud por el momento.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-019
ALTA O BAJA DE RADIOS DEL SISTMA DE
RADIOCOMUNICACIÓN

Elabora: Jefatura de Departamento de Radiocomunicación Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Mantener o restringir los privilegios de Comunicación Digital de alta seguridad en los equipos de radio de las Instituciones, corporaciones de Seguridad Pública así como de los Servicios de Emergencias, en los tres órdenes de gobierno, dando de alta o baja los equipos de radio en el sistema de radiocomunicación.

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

Se recibe información del equipo siniestrado (por robo o extravío) o se recibe el equipo no operando en las oficinas de radiocomunicación.

Si es un equipo siniestrado se recaban datos (RFSI, números de identificación como serie o inventario) y se informa al solicitante de realizar los trámites legales ante el M. P. para deslindar responsabilidad del bien siniestrado, a su vez se da la instrucción al Analista de Radiocomunicación de dar de baja del sistema de radiocomunicación (fuera de servicio) restringiendo así todos los privilegios de comunicación del equipo siniestrado.

Si llega al área un equipo no operando (sin serial), se consulta en los equipos que administran la red de radiocomunicación el estatus actual (en servicio) así como la fecha de su última configuración (vigencia de 2 años).

Si la última fecha de configuración (programación) es mayor o igual a dos años, el sistema de Radiocomunicación Tetrapol autocráticamente (se diseñó así por seguridad en las comunicaciones) pone fuera de servicio (baja del sistema) el equipo, por lo que hay que proceder con su reconfiguración activando nuevamente los privilegios de comunicación dando de alta nuevamente el equipo en el sistema de radiocomunicación por otros dos años.

Responsables

Jefatura de Departamento de Radiocomunicación



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

**Áreas
Involucradas**

Jefatura de Departamento de Radiocomunicación y Analista de Radiocomunicación

Recursos

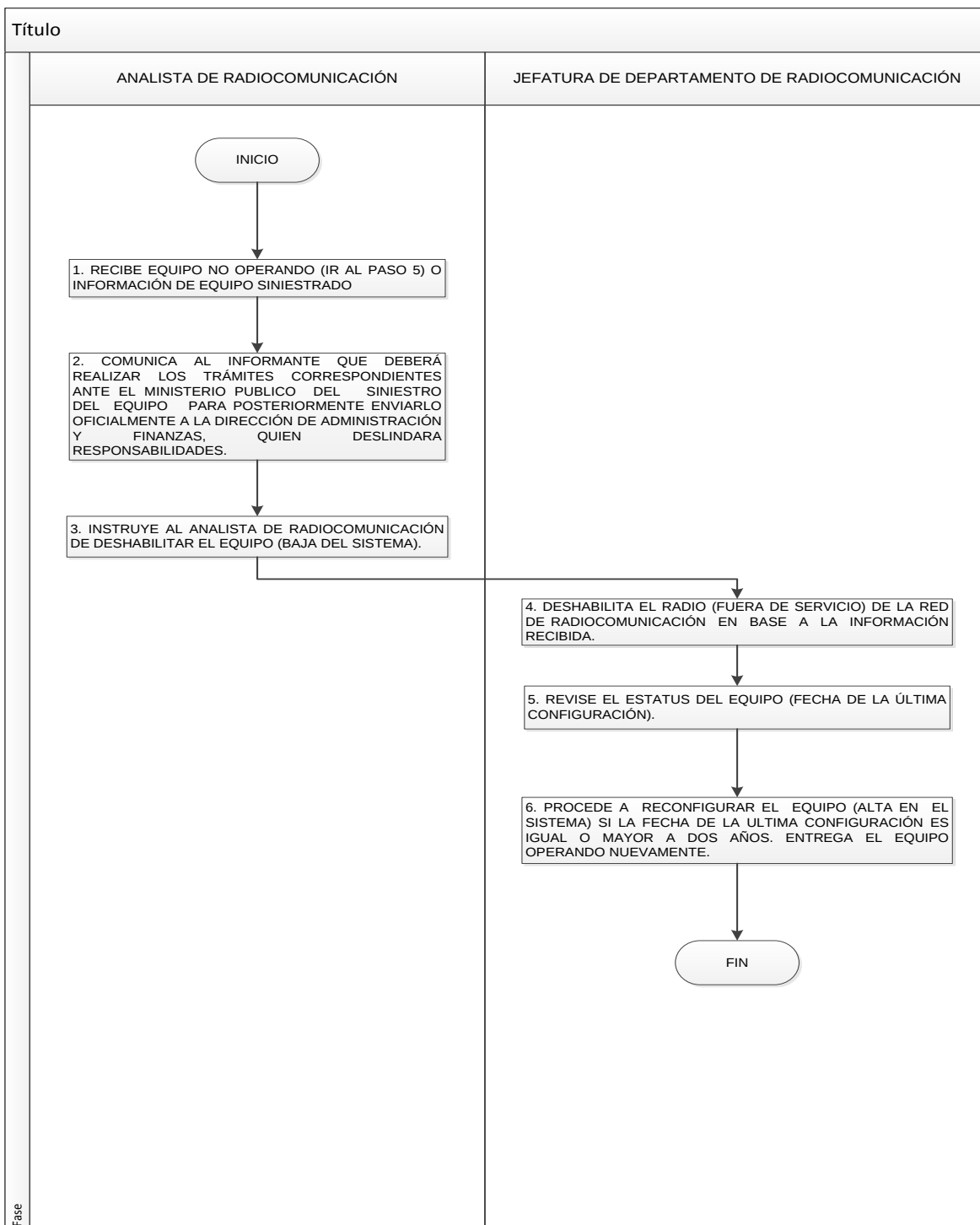
N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
RESPONSABLE		Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	de de	1	Recibe equipo no operando (ir al paso 5) o información de equipo siniestrado	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	de de	2	Comunica al informante que deberá realizar los trámites correspondientes ante el Ministerio Público del siniestro del equipo para posteriormente enviarlo oficialmente a la dirección de administración y finanzas, quien deslindará responsabilidades.	
Jefatura de Departamento de Radiocomunicación	de de	3	Instruye al Analista de Radiocomunicación de deshabilitar el equipo (baja del sistema).	
Analista de Radiocomunicación	de	4	Deshabilita el radio (fuera de servicio) de la red de radiocomunicación en base a la información recibida.	
Analista de Radiocomunicación.	de	5	Revise el estatus del equipo (fecha de la última configuración).	
Analista de Radiocomunicación.	de	6	Procede a reconfigurar el equipo (alta en el sistema) si la fecha de la Última configuración es igual o mayor a dos años. Entrega el equipo operando nuevamente.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO				



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-020
COLOCACIÓN DE LAS CONSTANCIAS DE
INSCRIPCIÓN DEL REGISTRO PÚBLICO
VEHICULAR

Elabora: Subdirección del Registro Público Vehicular Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Llevar a cabo la colocación de constancias de inscripción que establecen los artículos 16 y 18 de la Ley del Registro Público Vehicular así como artículos 18 y 19 de su Reglamento, cumpliendo con los Lineamientos del SESNSP y al objetivo del Programa con Prioridad Nacional del Registro Público Vehicular, plasmado en el artículo 6 de la Ley en comento "la identificación y control vehicular; en la que consten las inscripciones o altas, bajas, emplacamientos, infracciones, perdidas, robos, recuperaciones y destrucción de los vehículos que se fabrican, ensamblan, importan o circulan en el territorio nacional, así como brindar servicios de información al público."

Normas: Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

La inscripción y/o actualización de base de datos del REPUVE para colocación de Calcomanía de Constancia de Inscripción, y empadronado aplicara para el Estado de Puebla.

Dicho procedimiento se llevara a cabo en una oficina tipo remolque (móvil), con las siguientes características:

Normas y Políticas de Operación

- Sistema REPUVE para la consulta y posterior envío de información en el Registro Público Vehicular.
- Acondicionado con equipos de cómputo, radiofrecuencia (RFID), video-vigilancia y comunicaciones.
- El personal que realizara la revisión e inscripción, contara con la capacitación necesaria para el desarrollo de las actividades.

El personal se encontrara debidamente identificado(a) y adscrito(a) a la Coordinación General del C5 así como a la Subdirección del Registro Público Vehicular.

Los documentos que se presenten en original son de use exclusivo para cotejar las copias simples, el personal no deberá



	resguardar ningún documento en original. El o la perito será responsable de realizar la verificación de la correcta lectura de las constancias, una vez colocada en el parabrisas del vehículo.
Responsables	Subdirección del Registro Público Vehicular
Áreas Involucradas	Subdirección del Registro Público Vehicular, Analista REPUVE y Perito REPUVE
Recursos	N/A



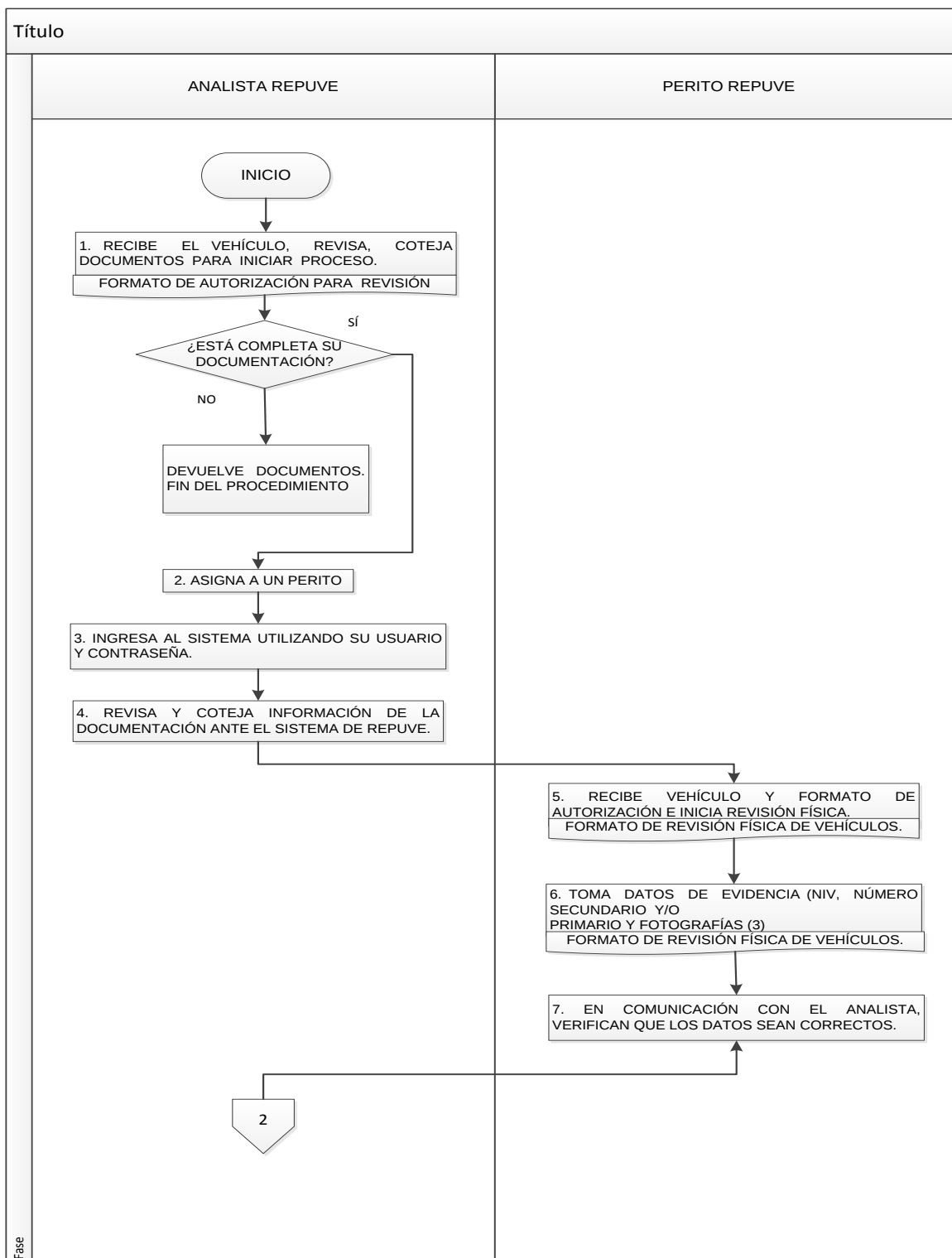
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Analista REPUVE	1	Recibe el vehículo, revisa, coteja documentos para iniciar proceso. ¿Está completa su documentación? Si - Continúa con la Actividad 2 NO — Devuelve documentos. Fin del procedimiento	Formato de autorización para revisión
Analista REPUVE	2	Asigna a un perito	
Analista REPUVE	3	Ingresa al sistema utilizando su usuario y contraseña.	
Analista REPUVE	4	Revisa y coteja información de la documentación ante el sistema de REPUVE.	
Perito REPUVE	5	Recibe vehículo y formato de autorización e inicia revisión física.	Formato de revisión física de vehículos.
Perito REPUVE	6	Toma datos de evidencia (NIV, número secundario y/o Primario y fotografías (3)	Formato de revisión física de vehículos.
Perito REPUVE	7	En comunicación con el analista, verifican que los datos sean correctos.	
Analista REPUVE	8	Verifica ¿Es correcta la información del analista y del perito? Si- Continúa con la Actividad 9. NO- No esta correcta la información y/o verificación del o la Analista, del o la Perito o de ambos, devuelve documentación e informa al propietario. Fin del Procedimiento	

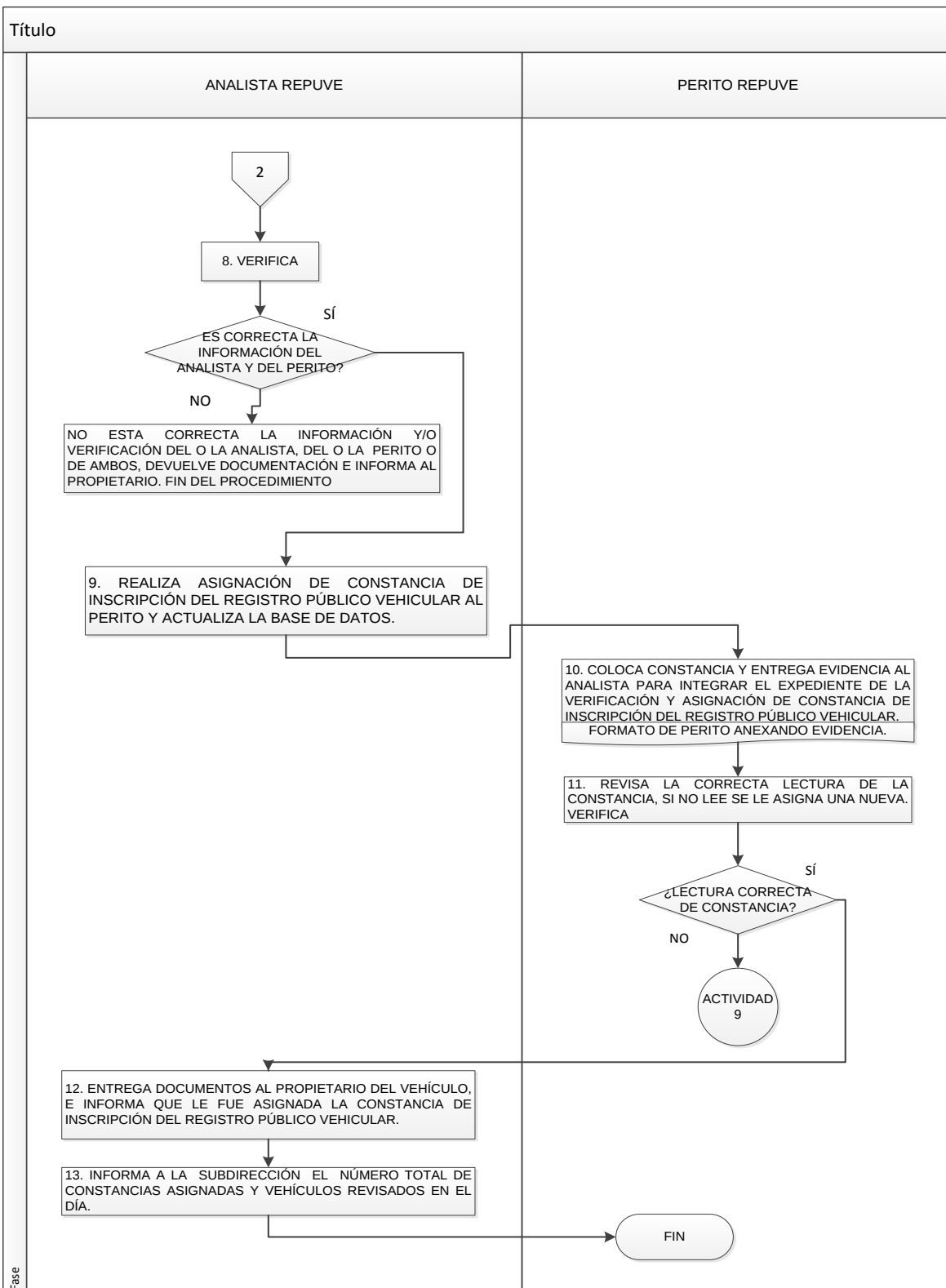


Analista REPUVE	9	Realiza asignación de constancia de Inscripción del Registro Público Vehicular al perito y actualiza la base de datos.	
Perito REPUVE	10	Coloca constancia y entrega evidencia al analista para integrar el expediente de la verificación y asignación de constancia de Inscripción del Registro Público Vehicular.	Formato de perito anexando evidencia.
Perito REPUVE	11	Revisa la correcta lectura de la constancia, Si no lee se le asigna una nueva. Verifica, ¿lectura correcta de constancia? Si — Continúa con Actividad 12 NO — Regresa a la Actividad 9	
Analista REPUVE	12	Entrega documentos al propietario del vehículo, e informa que le fue asignada la constancia de Inscripción del Registro Público Vehicular.	
Analista REPUVE	13	Informa a la Subdirección el número total de constancias asignadas y vehículos revisados en el día.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO







Fecha _____

Formato de Autorización

Yo, _____ como propietario y/o representante del vehículo _____ autorizo se realicen las actividades y consultas requeridas en cuanto al vehículo a mi cargo, a fin de que se integre la información suficiente para que me sea otorgada la Calcomanía de Constancia de Inscripción.

Entidad Federativa y Municipio	
Fecha	
Folio	

MARCA	
TIPO	
MODELO	
PLACAS	
COLOR	

Nombre y firma del propietario

Formato de autorización para revisión



Fecha _____

Formato de Revisión Física de Vehículos

ENTIDAD FEDERATIVA	
CENTRO DE CONTROL Y REVISIÓN FÍSICA (lugar)	
NOMBRE PERITO (S)	
FOLIO	
MARCA	
TIPO	
MODELO	
PLACAS	
COLOR	
No. SERIE	
No. DE MOTOR	

Revisión Interna del vehículo (marcar con una X los identificadores revisados):

Identificadores primarios:

- ☐ Tolvas interiores de salpicadera (izquierda o derecha)
- ☐ Pared de fuego
- ☐ Poste de puertas
- ☐ Piso cajuela
- ☐ Tolvas interiores de costado (izquierda o derecha)
- ☐ Poste de costados
- ☐ Pisos interiores
- ☐ Estribos
- ☐ Bastidores
- ☐ Números ocultos, secretos o confidenciales

Identificadores secundarios:

- ☐ Placa metálica (NIV)
- ☐ Etiquetas o engomados de certificación
- ☐ Placa metálica de especificaciones del fabricante
- ☐ Números grabados en motor
- ☐ Números grabados en transmisión
- ☐ Calcomanías o stickers
- ☐ Placa de PKN (Punto de Conteo Numérico)
- ☐ Etiquetas con código de barras

Toma de testigo con cinta y grafito (calca)

OBSERVACIONES

Lo que hago de su conocimiento para los fines legales a que haya lugar

ATENTAMENTE
FIRMA DEL PERITO(S)



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-021
MONITOREO DEL REGISTRO PÚBLICO VEHICULAR
(REPUVE) EN ARCOS DE SEGURIDAD

Elabora: Subdirección del Registro Público Vehicular Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

La identificación y control vehicular en los Arcos de Seguridad del Estado donde a través de la tecnología instalada en los arcos de lectura dinámica del Registro Público Vehicular, reconociendo o identificando un vehículo a partir de la lectura de la constancia de inscripción que este colocada en el parabrisas del mismo, así como se permite la lectura de la placa metálica colocada en la parte trasera del mismo, con el fin de identificar aquellos que pudieran contar con un reporte de robo vigente y coadyuvar a partir de este elemento en la detección del mismo por las autoridades correspondientes.

Normas: Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

El personal que monitorea el Sistema de Monitoreo REPUVE, realizara su trabajo a partir de que los vehículos crucen por el arco dinámico de lectura dinámica del Registro Público Vehicular.

El Sistema de Monitoreo REPUVE deberá permitir las consultas a las bases de datos, permitiendo dar seguimiento a los vehículos que cruzan por los arcos de lectura dinámica del Registro Público Vehicular.

Las bases de datos disponibles son: Registro Nacional de Vehículos Robados y Recuperados, Padrón Nacional, la base de datos del Registro Público Vehicular, OCRA, y pre denuncia.

El personal de monitoreo contara con la capacitación necesaria para el correcto desempeño de sus actividades.

Al personal de monitoreo se le proporcionara un espacio físico para realizar sus actividades de monitoreo de manera independiente.

Al término de cada turno, el o la monitorista de REPUVE elaborara su bitácora de monitoreo y enviara por correo

Normas y Políticas de Operación



	electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones así como a la Subdirección del Registro Público Vehicular.
Responsables	Subdirección del Registro Público Vehicular
Áreas Involucradas	Subdirección del Registro Público Vehicular y Monitorista REPUVE.
Recursos	N/A



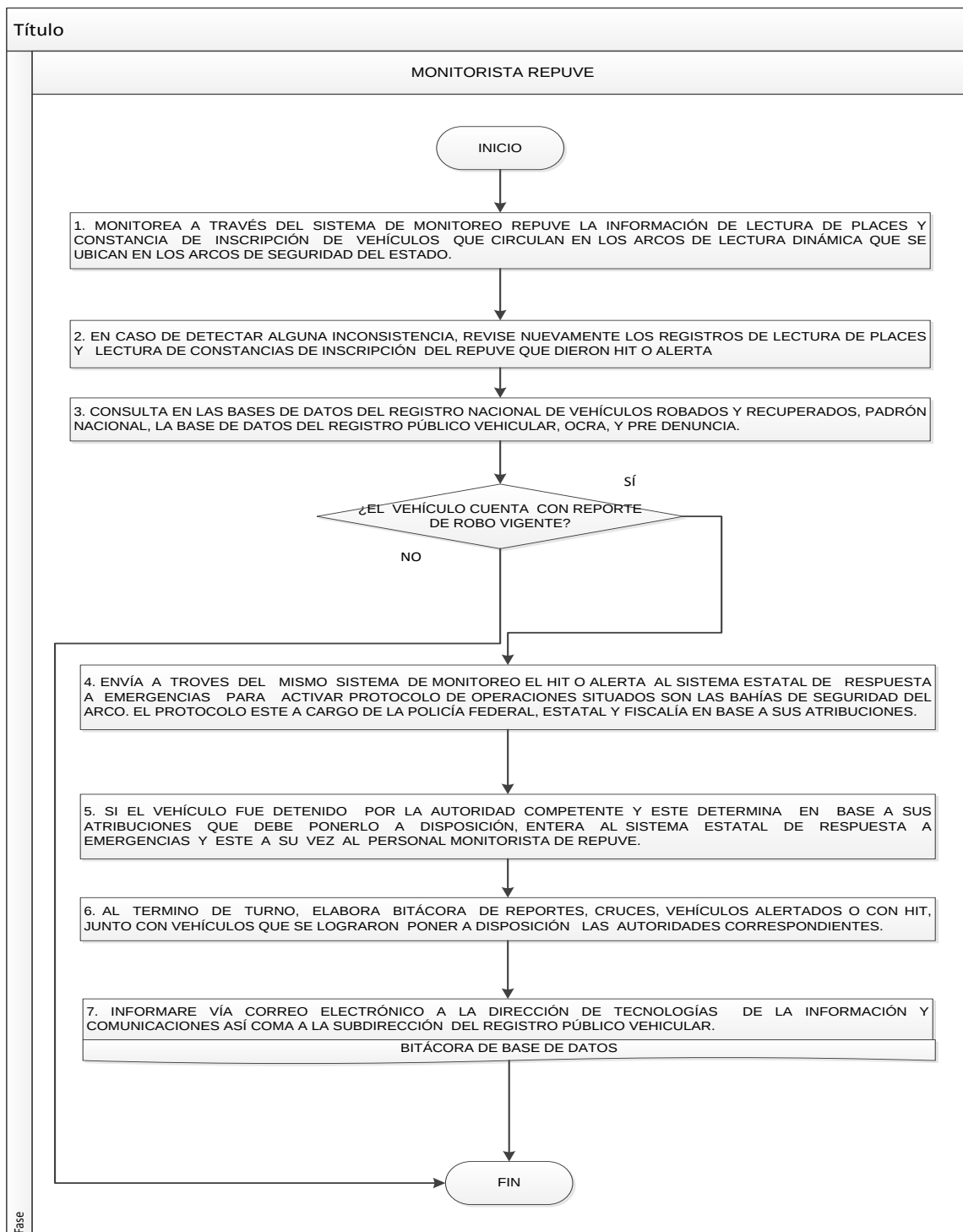
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Monitorista REPUVE	1	Monitorea a través del sistema de Monitoreo REPUVE la información de lectura de placas y constancia de inscripción de vehículos que circulan en los arcos de lectura dinámica que se ubican en los Arcos de Seguridad del Estado.	
Monitorista REPUVE	2	En caso de detectar alguna inconsistencia, revise nuevamente los registros de lectura de placas y lectura de constancias de inscripción del REPUVE que dieron HIT o alerta	
Monitorista REPUVE	3	Consulta en las bases de datos del Registro Nacional de Vehículos Robados y Recuperados, Padrón Nacional, la base de datos del Registro Público Vehicular, OCRA, y pre denuncia. ¿el vehículo cuenta con reporte de robo vigente? SI - pasa al 4 No - Fin del Procedimiento	
Monitorista REPUVE	4	Envía a través del mismo sistema de MONITOREO el HIT o alerta al Sistema Estatal de Respuesta a Emergencias para activar protocolo de operaciones situados son las bahías de seguridad del arco. El protocolo este a cargo de la Policía Federal, Estatal y Fiscalía en base a sus	



		atribuciones.	
Monitorista REPUVE	5	Si el vehículo fue detenido por la autoridad competente y este determina en base a sus atribuciones que debe ponerlo a disposición, entera al Sistema Estatal de Respuesta a Emergencias y este a su vez al personal monitorista de REPUVE.	
Monitorista REPUVE	6	Al termino de turno, elabora bitácora de reportes, cruces, vehículos alertados o con hit, junto con vehículos que se lograron poner a disposición las autoridades correspondientes.	
Monitorista REPUVE	7	Informare vía correo electrónico a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones así coma a la Subdirección del Registro Público Vehicular.	Bitácora de base de datos
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-022
CONSULTA DE PERSONAL EN EL REGISTRO
NACIONAL DE PERSONAL Y SEGURIDAD PÚBLICA

Elabora: Jefatura de Departamento de Plataforma México Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Realizar la consulta de los y las aspirantes a ingresar a una corporación de Seguridad Pública de los 217 municipios de la entidad en la base de datos del Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública (RNPS) , a través de los 9 Centros de Información Regionales, con la finalidad de obtener como resultado los antecedentes laborales y/o penales del elemento.

Normas: Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas:

Los centros de información, únicamente atenderán solicitudes de los municipios de su región.

No se puede proporcionar información de manera impresa o digital consultada en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública (R.N.P.S.P), si no existe un oficio de solicitud.

Normas y Políticas de Operación

El oficio de solicitud de consulta deberá estar sellado y firmado por el responsable de la institución de seguridad pública correspondiente.

El oficio de solicitud de consulta, podrá contener más de una persona a consultar.

Se entenderá como Centro de información al sub-centro regional, Por ejemplo: "Centro de Información Libres " "Centro de Información Izúcar de Matamoros". Existen 10 centros de información y cada uno atiende a los municipios de la región donde se encuentran ubicados: Altepexi, Atlixco, Huejotzingo, Izúcar de Matamoros, Libres, Palmar de Bravo, Puebla, Teziutlán y Zacatlán.

Responsables

Jefatura de Departamento de Plataforma México

Áreas Involucradas

Jefatura de Departamento de Plataforma México, Personal de Operación del Centro de Información, Analista de Plataforma México, Dirección de Tecnologías de la Información y



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

Recursos

Comunicaciones de C5 y Coordinación General de C5

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal de Operación del Centro de Información	1	Recibe el oficio de solicitud de Consulta de alguno de los municipios de la región de su competencia.	
Personal de Operación del Centro de Información	2	Realiza la consulta en el sistema del Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública (RNPSP), con el fin de obtener los antecedentes laborales.	
Personal de Operación del Centro de Información	3	Elabora el Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal, los cuales contienen el resultado de la consulta.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal en digital.
Personal de Operación del Centro de Información	4	Envía oficio de consulta y formatos al o la analista de Plataforma México (vía correo electrónico) y tramita el envío de los oficios originales.	Oficio de Respuesta a Consulta, Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Jefatura de Departamento de Plataforma México	5	Revisa y valida oficio de consulta y formatos de movimiento de personal.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	6	Si el oficio de consulta y formatos se encuentran debidamente requisitados, elabora oficio de respuesta a consulta indicando los resultados obtenidos en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública (RNPSP). Si no, los regresa (vía correo	Oficio de Respuesta a Consulta, Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal.



			electrónico) al personal de Operación del Centro de Información para su corrección.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	7		Si el (los) elemento(s) consultados, cuenta(n) con malos antecedente(s) laboral(es), se agrega al oficio de respuesta a consulta la solicitud de carta responsiva donde el municipio se hace responsable de alta en el RNPSP en caso de que decida continuar con su contratación. Si no, continúa con el trámite.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	8		Realiza consulta en el Sistema Unión de Información Criminal (SUIC) en busca de antecedentes penales.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	9		Si el (los) elemento(s) consultados cuenta(n) con malos antecedente(s) penal(es), en el oficio de respuesta se da conocimiento al municipio y se deja a consideración su contratación y alta le solicitará Carta Responsiva. Si no, continúa con el trámite.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	10		Entrega a la Jefatura de Plataforma México el oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal para su revisión, validación y rubrica.	Oficio de Respuesta a Consulta, Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal
Jefatura de Departamento de Plataforma México	11		Revisa y valida el oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal.	



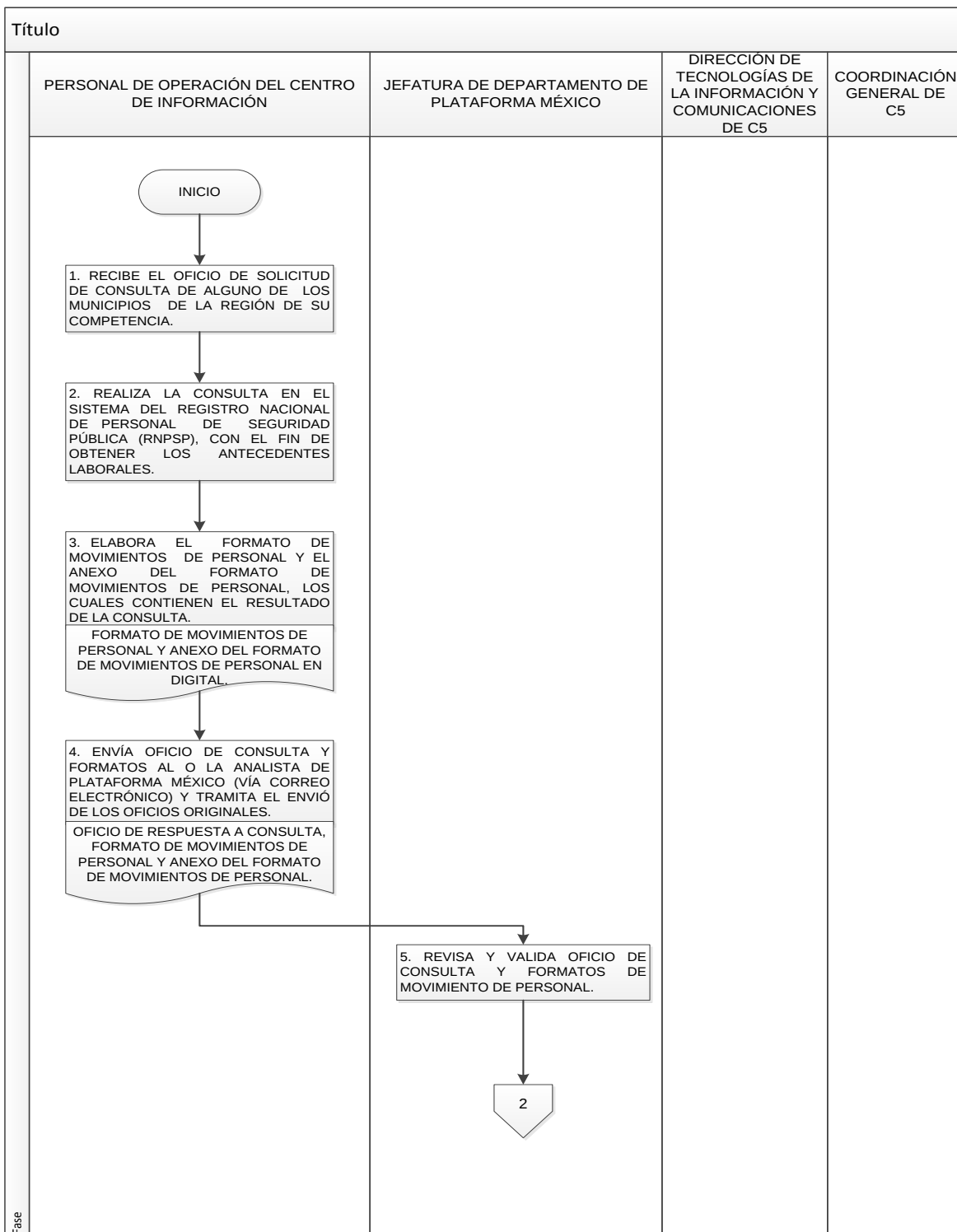
Jefatura de Departamento de Plataforma México	12	Si se encuentran debidamente requisitados, los rubrica y entrega a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5 para su revisión, validación y rubrica. Si no, se regresan al Analista de Plataforma México para su corrección	
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5	13	Revisa y valida el oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal.	
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5	14	Si se encuentran debidamente requisitados, los rubrica y entrega a la Jefatura de Plataforma México para que continúe con el trámite. Si no, se regresan a la Jefatura de Plataforma México para su corrección.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Jefatura de Departamento de Plataforma México	15	Entrega a la Coordinación General de C5 oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal debidamente rubricados para su revisión, validación y firma.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Coordinación General de C5	16	Revisa y valida el oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal.	
Coordinación General de C5	17	Si se encuentran debidamente requisitados, los firma y entrega a la Jefatura de Plataforma México para que continúe con el trámite. Si no se regresan a la Jefatura de Plataforma México para su corrección.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal.



Jefatura Departamento Plataforma México	de de	18	Entrega al Analista de Plataforma México el oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal para que continúe con el trámite.	Formato de Movimientos Personal	de
Jefatura Departamento Plataforma México	de de	19	Envia oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal a Oficialía de Partes del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública para que lo remita al Municipio correspondiente en respuesta a su solicitud de consulta.	Formato de Movimientos Personal	de
Jefatura Departamento Plataforma México	de de	20	Archiva documentación original y anexos.	Formato Movimientos Personal.	de de
FIN DEL PROCEDIMIENTO					

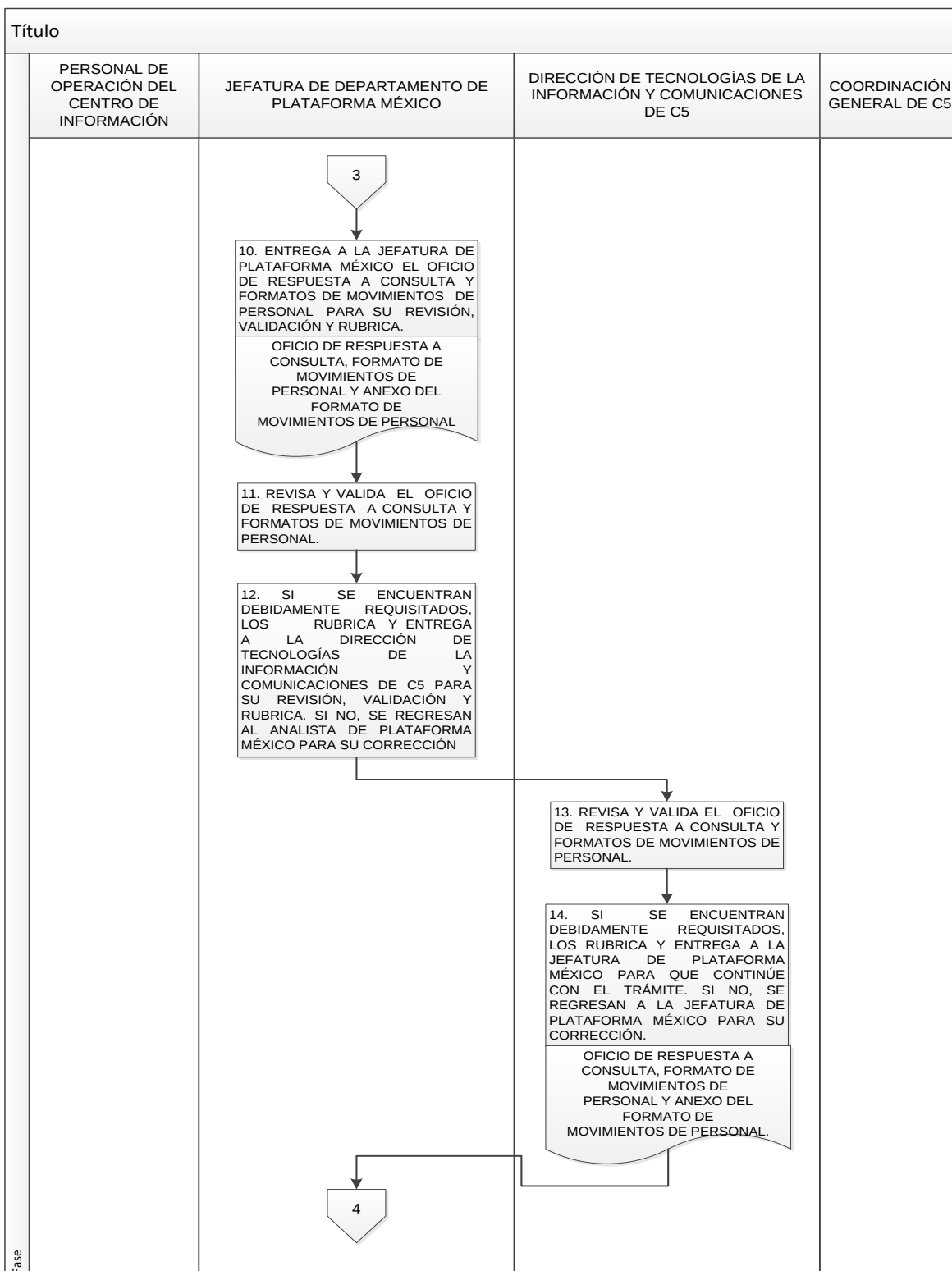


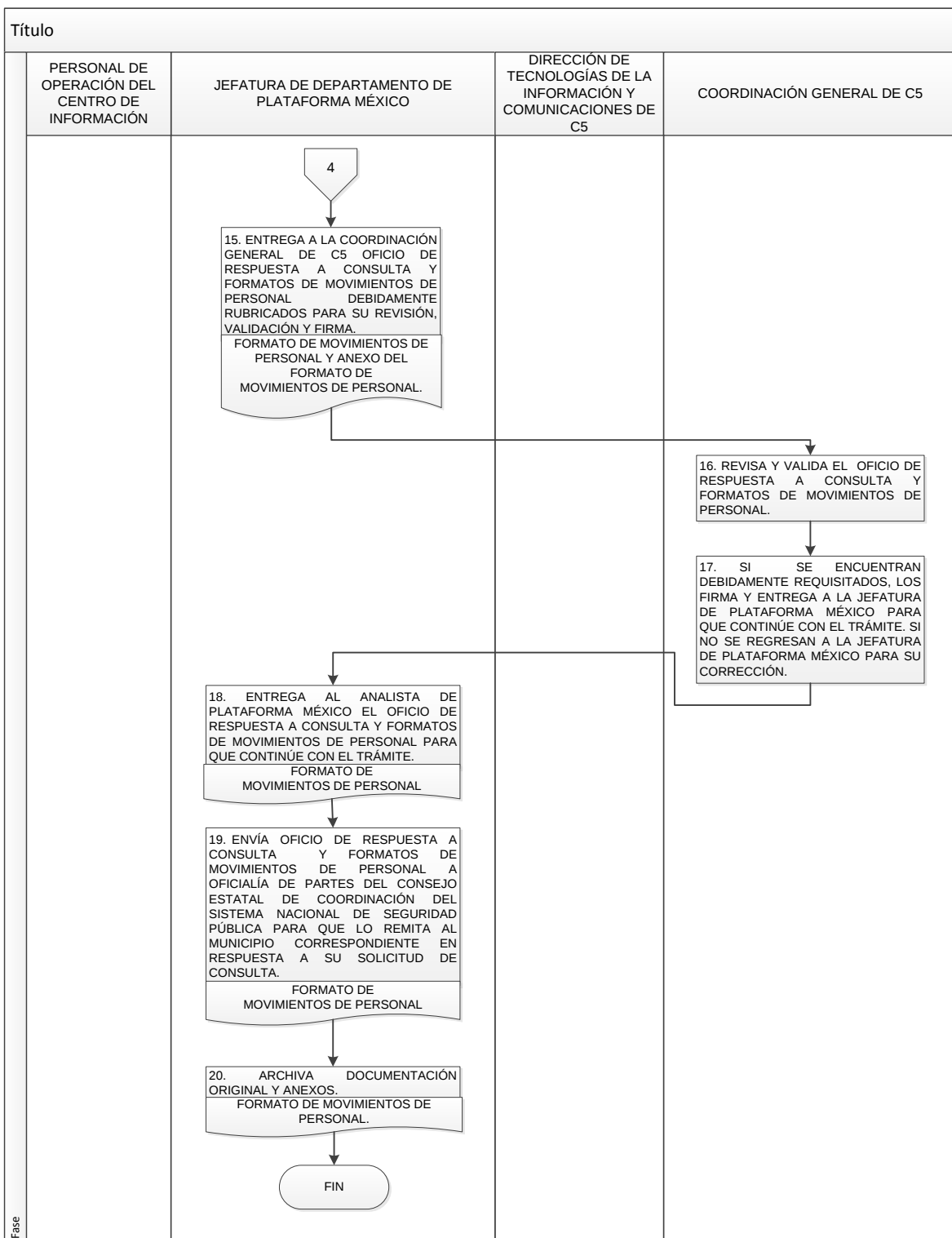
DIAGRAMA DE FLUJO





Título			
PERSONAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA MÉXICO	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE C5	COORDINACIÓN GENERAL DE C5
Fase	2 6. SI EL OFICIO DE CONSULTA Y FORMATOS SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE REQUISITADOS, ELABORA OFICIO DE RESPUESTA A CONSULTA INDICANDO LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE PERSONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA (RNPS). SI NO, LOS REGRESA (VÍA CORREO ELECTRÓNICO) AL PERSONAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN PARA SU OFICIO DE RESPUESTA A CONSULTA, FORMATO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL Y ANEXO DEL FORMATO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL. 7. SI EL (LOS) ELEMENTO(S) CONSULTADOS, CUENTA(N) CON MALOS ANTECEDENTE(S) LABORAL(ES), SE AGREGA AL OFICIO DE RESPUESTA A CONSULTA LA SOLICITUD DE CARTA RESPONSIVA DONDE EL MUNICIPIO SE HACE RESPONSABLE DE ALTA EN EL RNPS EN CASO DE QUE DECIDA CONTINUAR CON SU CONTRATACIÓN. SI NO, CONTINUA CON EL TRÁMITE. 8. REALIZA CONSULTA EN EL SISTEMA UNIÓN DE INFORMACIÓN CRIMINAL (SUIC) EN BUSCA DE ANTECEDENTES PENALES. 9. SI EL (LOS) ELEMENTO(S) CONSULTADOS CUENTA(N) CON MALOS ANTECEDENTE(S) PENAL(ES), EN EL OFICIO DE RESPUESTA SE DA CONOCIMIENTO AL MUNICIPIO Y SE DEJA A CONSIDERACIÓN SU CONTRATACIÓN Y ALTA LE SOLICITARÁ CARTA RESPONSIVA. SI NO, CONTINÚA CON EL TRÁMITE. 3		







SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
ZACATLÁN, PUEBLA
2014-2018



OFICIO No. 3S.2.6.2/510/2017
ASUNTO: EL QUE SE INDICA
ZACATLÁN PUÉ; A 14 DE AGOSTO DEL 2017.

TTE. COR. BRAULIO FERNANDO DOMÍNGUEZ TORRES
COORDINACIÓN GENERAL DE C-5 PUEBLA
P R E S E N T E.

El que suscribe **MYR. CARLOS ARTURO SÁNCHEZ FLORES**, Secretario de Seguridad Ciudadana, por medio de la presente le envío un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito el **CAMBIO EN EL NIVEL DE MANDO DE "ADMINISTRATIVO" A "OPERATIVO", ÁREA: DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL, PUESTO: POLICÍA**, de la base de datos del Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública de la persona que se enlista a continuación:

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	CUIP	FECHA DE VACIMIENTO
HERNÁNDEZ	JJÁRFX	RAÚL	HEJR660605H21908884	05/08/1996

Sin otro particular, me despido y quedo de usted como su atento y seguro servidor



ATENTAMENTE

MYR. CARLOS ARTURO SÁNCHEZ FLORES
SECRETARIO DE SEGURIDAD CIUDADANA





CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-023
ALTA DE PERSONAL EN EL REGISTRO NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA

Elabora: Jefatura de Departamento de Plataforma México Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Realizar el alta del personal de Seguridad Pública de los 217 municipios de la entidad en la base de datos del Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública (R.N.P.S.P.), a través de los 9 Centros de Información Regionales para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Centro Nacional de Información.

Normas: Reglamento Interior del Consejo Estatal del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

El oficio de solicitud de alta puede contener más de una persona a dar de alta.

El oficio de solicitud de alta debe contener el número de oficio con el que la Dirección del Centro Único de Evaluación de Control de Confianza del Estado de Puebla dio resultado de la evaluación realizada al (los) elemento(s).

Normas y Políticas de Operación

Una vez que se agende con los municipios cita para que sus elementos acudan a realizar su trámite de alta, tendrán como máximo 5 días hábiles para presentarse al Centro de Información.

Cuando los elementos acudan a realizar su trámite de alta al centro de información correspondiente, deberán presentarse en el caso de las mujeres: sin maquillaje, collares o aretes, con el cabello bien recogido, que permita ver completamente frente y orejas; para el caso de los hombres, en caso de usar barba o bigote, deberán recortarlo a modo de que se pueda apreciar completamente labios, nariz, comisuras y mentón.

Se entenderá como Centro de información al sub-centro regional, Por ejemplo: "Centro de Información Libres " "Centro de Información Izúcar de "Matamoros". Existen 10 centros de información y cada uno atiende a los municipios de la región donde se encuentran ubicados : Altepexi, Atlixco, Huejotzingo,



	Izúcar de Matamoros, Libres, Palmer de Bravo, Puebla, Teziutlán y Zacatlán.
Responsables	Jefatura de Departamento de Plataforma México
Áreas Involucradas	Jefatura de Departamento de Plataforma México, Personal de Operación del Centro de Información, Dirección del Centro Único de Evaluación de Control de Confianza del Estado de Puebla (C3), Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México y Dirección de Tecnologías de la Información, Comunicaciones de C5 y Coordinación General del C5.
Recursos	N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal de Operación del Centro de Información	1	Recibe el oficio de solicitud de alta de alguno de los municipios de la región de su competencia.	
Personal de Operación del Centro de Información	2	Remite vía correo electrónico a la Jefatura de Plataforma México, la consulta del personal a dar de alta para validar con la Dirección del Centro Único de Evaluación de Control de Confianza del Estado de Puebla (C3), para validar que cuente con evaluación de Control de Confianza Aprobada y Vigente.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	3	Remite vía correo electrónico a la Dirección del Centro Único de Evaluación de Control de Confianza del Estado de Puebla (C3), la consulta del personal a dar de alta para validar que cuente con evaluación de Control de Confianza Aprobada y Vigente.	
Dirección del Centro Único de Evaluación de Control de Confianza del Estado de Puebla (C3).	4	Remite vía correo electrónico a la Jefatura de Plataforma México, el resultado de la consulta indicando si el (los) elemento(s) cuentan con evaluación de Control de Confianza Aprobada y Vigente.	



Jefatura de Departamento de Plataforma México	5	Envía respuesta vía correo electrónico al personal de Operación del Centro de Información indicando el resultado de la consulta.	
Personal de Operación del Centro de Información.	6	Recibe respuesta a la consulta de validación de C3.	
Personal de Operación del Centro de Información.	7	¿El (los) elemento(s), cuenta con Evaluación de Control de Confianza Aprobada y Vigente? Sí, siguiente paso. No, pasa al paso 18.	
Personal de Operación del Centro de Información.	8	Se comunica vía telefónica con el Municipio para agendar cita a los elementos para su registro.	
Personal de Operación del Centro de Información.	9	El (los) elemento (s) se presentan al Centro de Información a realizar el trámite, se recibe su documentación oficial y la Cedula Única de Identificación Personal.	Cedula Única de Identificación Personal, documentación oficial
Personal de Operación del Centro de Información.	10	Realiza consulta en Registro Nacional de Huellas Dactilares (A.F.I.S.: Sistema Automatizado de Identificación Dactilar por sus siglas en inglés, "Automated Fingerprint Identification System").	
Personal de Operación del Centro de Información.	11	Realiza toma de fotografías.	
Personal de Operación del Centro de Información.	12	Realiza Toma de Media Filiación.	Cedula Única de Identificación Personal



Personal de Operación del Centro de Información.	13	Realiza toma de huellas dactilares y palmares	Formato del Registro Dactilar
Personal de Operación del Centro de Información.	14	Captura la información en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Publica (R.N.P.S.P.).	
Personal de Operación del Centro de Información.	15	Escanea y captura de documentos en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Publica (R.N.P.S.P.).	
Personal de Operación del Centro de Información.	16	Realiza toma de muestra de voz	
Personal de Operación del Centro de Información.	17	Captura formato decadactilar en Registro Nacional de Huellas Dactilares (A.F.I.S.: Sistema Automatizado de Identificación Dactilar por sus siglas en inglés, "Automated Fingerprint Identification System").	Formato del Registro Decadactilar
Personal de Operación del Centro de Información.	18	Elabora el Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal, los cuales contienen el resultado del alta.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal en digital.
Personal de Operación del Centro de Información.	19	Envía formatos al analista de Plataforma México (vía correo electrónico) y tramita el envío de los oficios originales.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal en digital. Oficio de alta original



Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	20	Revise y valida oficio de alta y formatos de movimiento de personal.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	21	Si el oficio de alta y formatos de movimiento de personal se encuentran debidamente requisitados, elabora oficio de respuesta a solicitud de alta indicando si el movimiento ha sido realizado o en caso contrario, se indica el motivo por el cual no fue realizado. Si no, los regresa (vía correo electrónico) al personal de Operación del Centro de Información para su corrección.	Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	22	Entrega a la Jefatura de Plataforma México el oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de personal para su revisión, validación y rubrica.	Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Jefatura de Departamento de Plataforma México	23	Revise y valida el oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de personal.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	24	Si se encuentran debidamente requisitados, los rubrica y entrega a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5 para su revisión, validación y rubrica, en caso contrario se regresan al Analista de Plataforma México para su corrección.	Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5	25	Revise y valida el oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de	



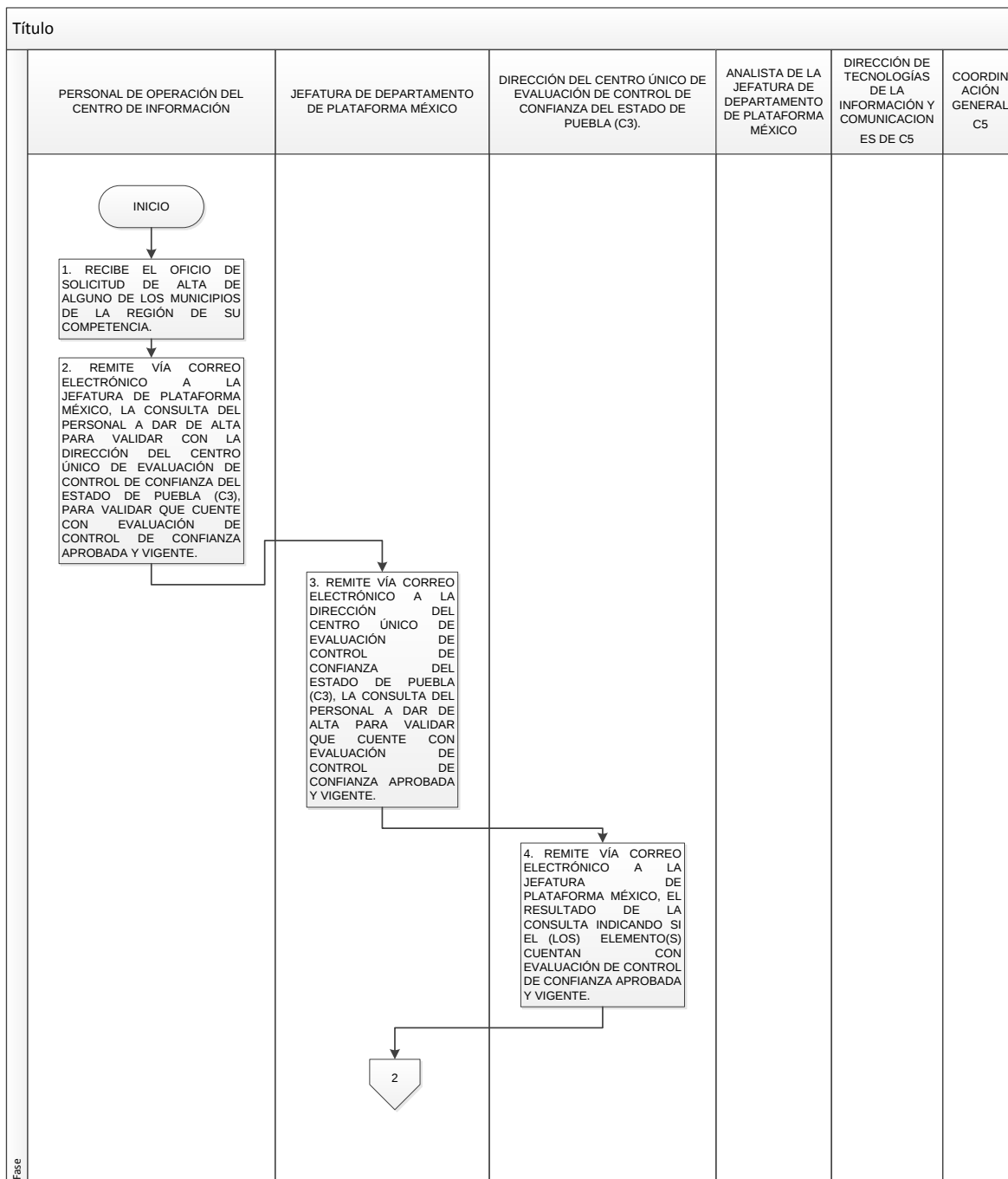
		personal.	
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5	26	Si se encuentran debidamente requisitados, los rubrica y entrega a la Jefatura de Plataforma México para que continúe con el trámite. Si no, se regresan a la Jefatura de Plataforma México para su corrección	Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal
Jefatura de Departamento de Plataforma México	27	Entrega a la Coordinación General de C5 oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de personal debidamente rubricados para su revisión, validación y firma.	Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal
Coordinación General C5	28	Revisa y valida el oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de personal.	
Coordinación General C5	29	Si se encuentran debidamente requisitados, los firma y entrega a la Jefatura de Plataforma México para que continúe con el trámite o en caso contrario se regresan a la Jefatura de Plataforma México para su corrección.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	30	Entrega al Analista de Plataforma México el oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de personal para que continúe con el trámite.	

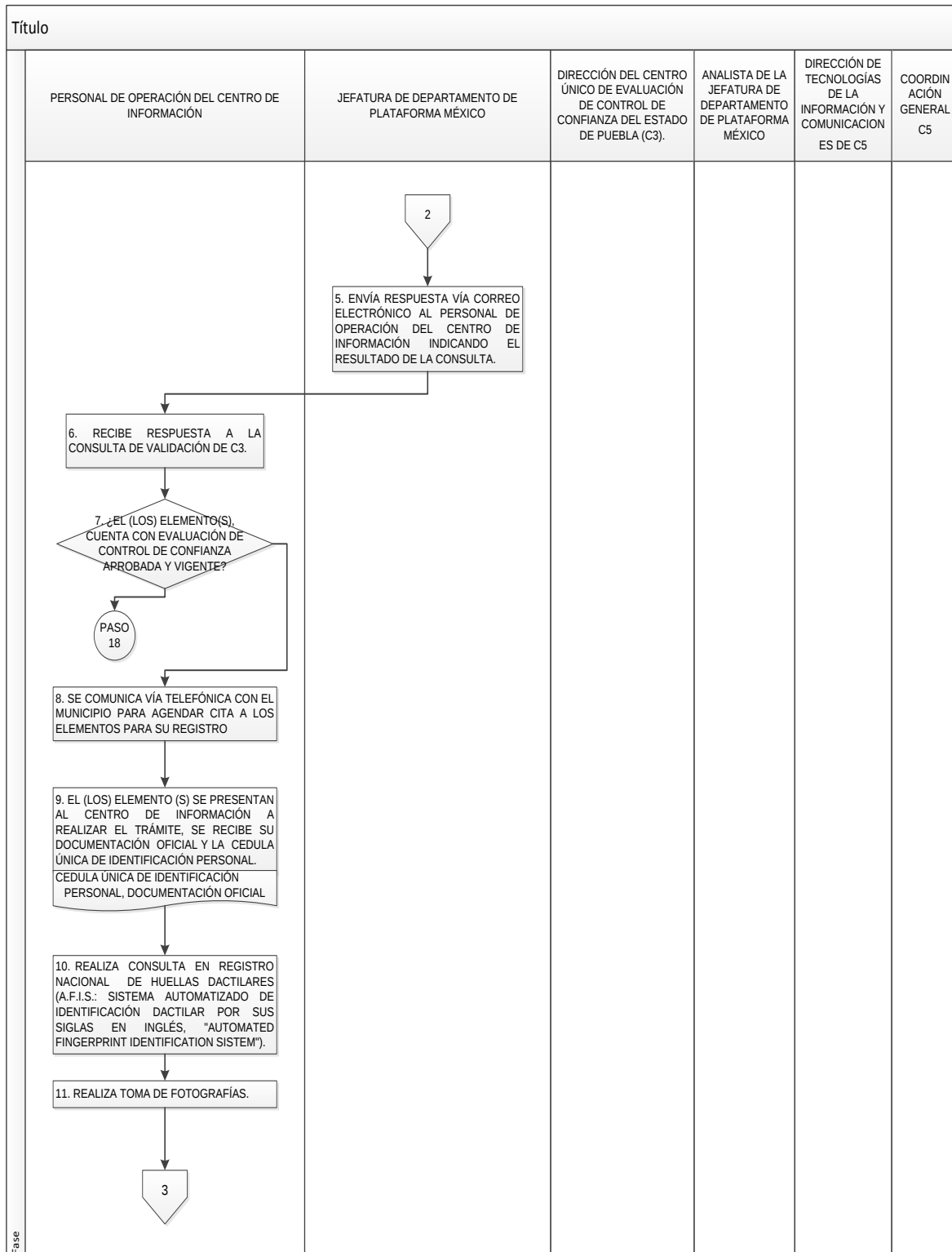


Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	31	Envía oficio de respuesta a consulta y formatos de movimientos de personal a Oficialía de Partes del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública para que lo remita al Municipio correspondiente en respuesta a su solicitud de consulta.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	32	Archiva documentación original y anexos	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO

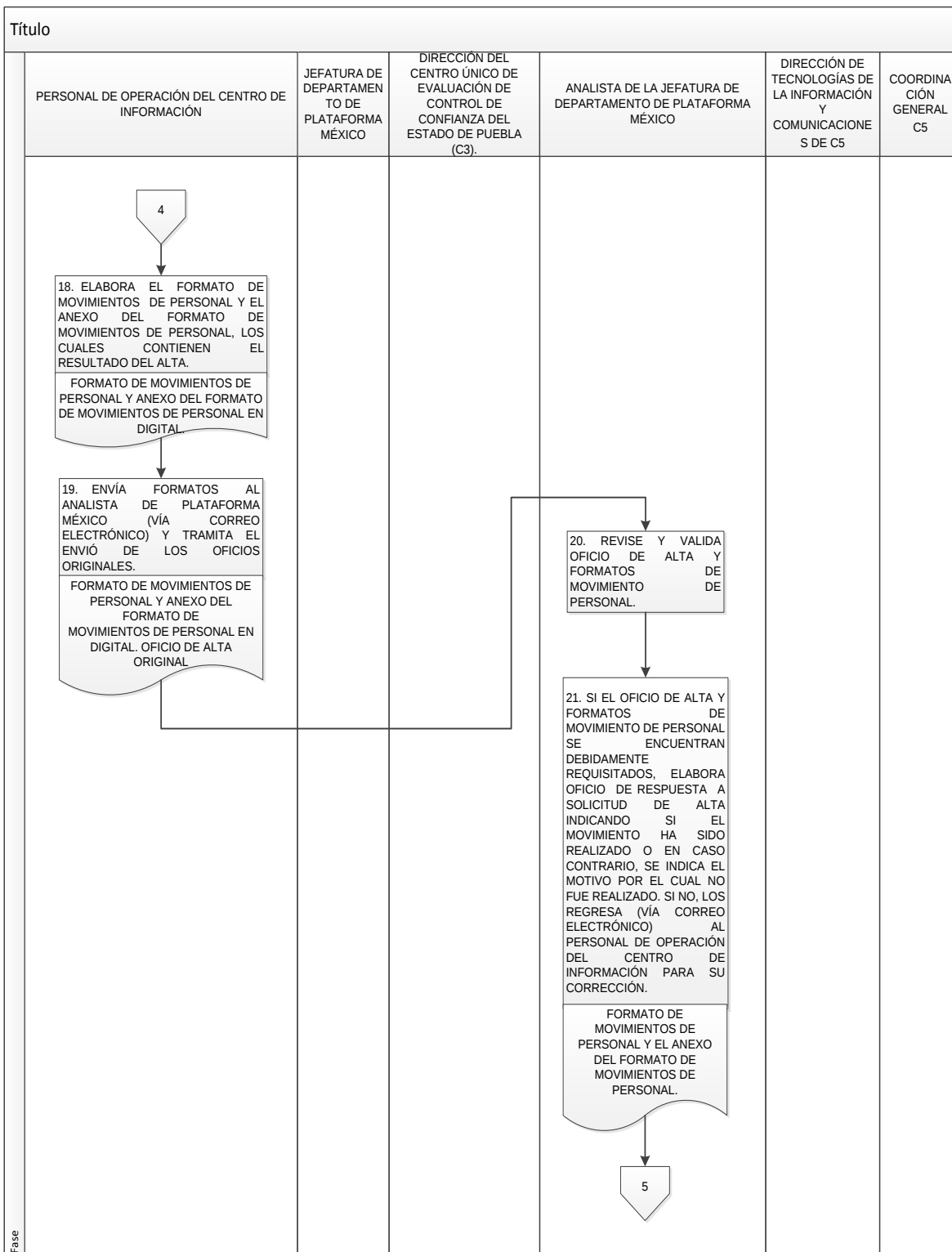


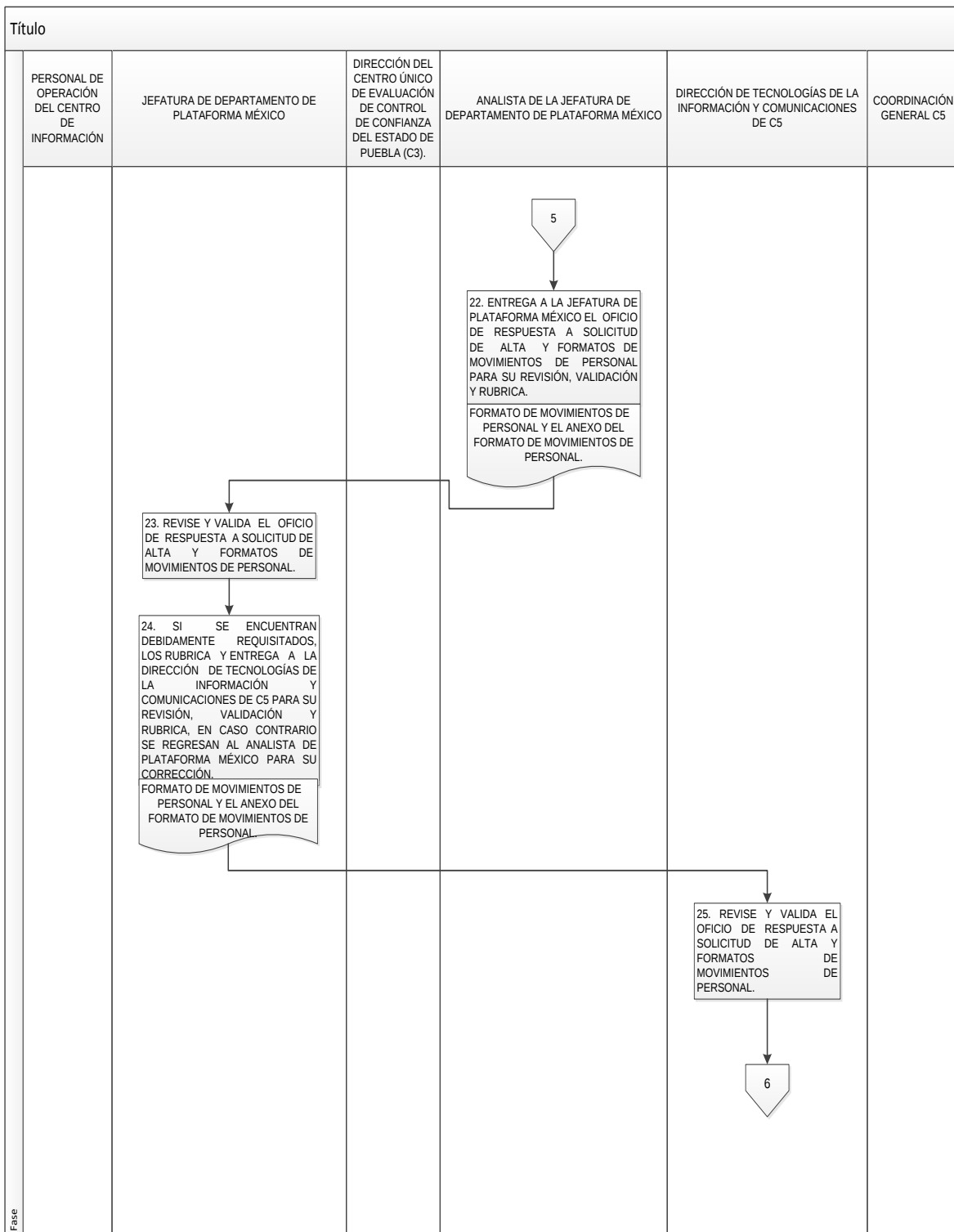


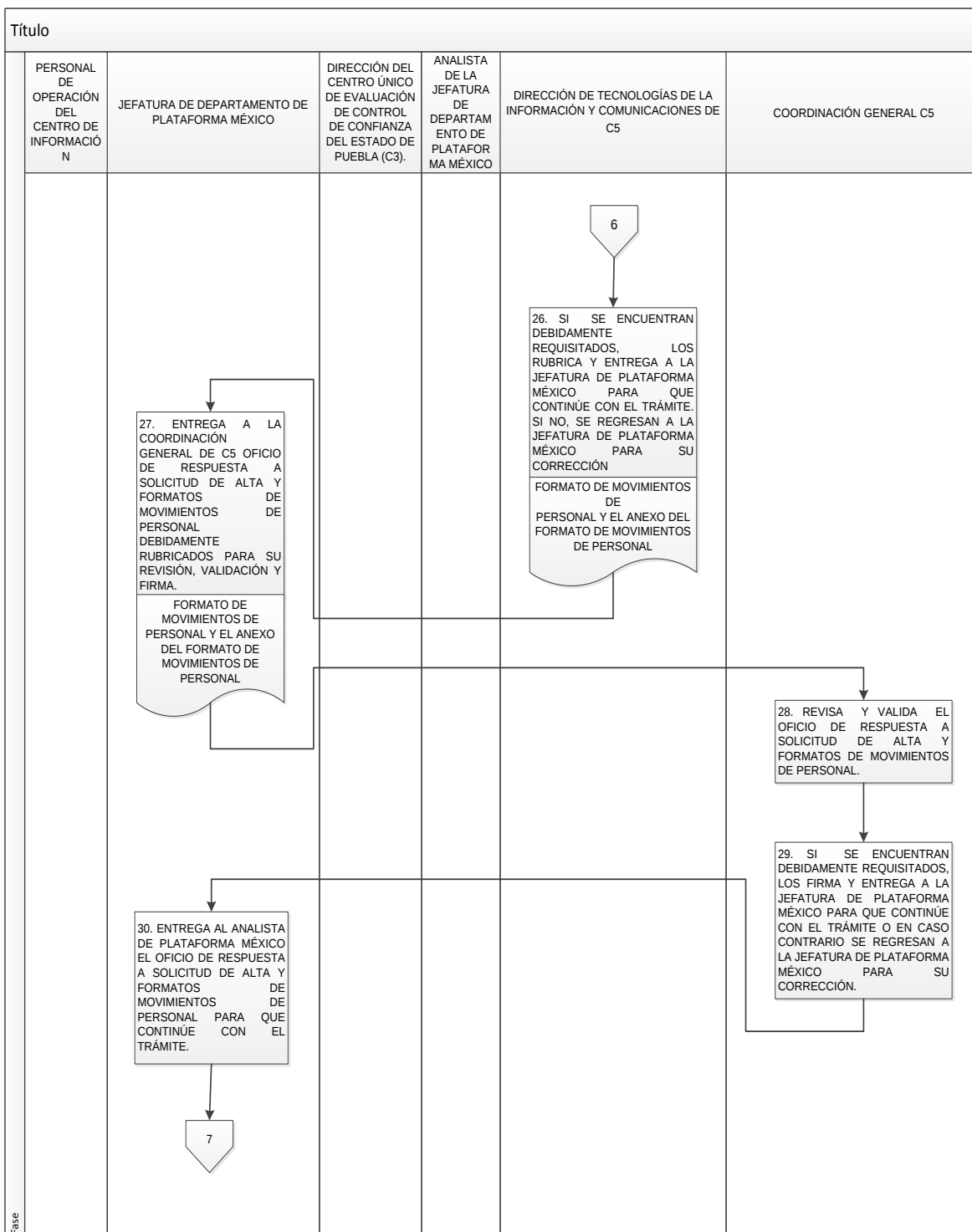


Título					
PERSONAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA MÉXICO	DIRECCIÓN DEL CENTRO ÚNICO DE EVALUACIÓN DE CONTROL DE CONFIANZA DEL ESTADO DE PUEBLA (C3)	ANALISTA DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA MÉXICO	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE C5	COORDINACIÓN GENERAL C5
3 12. REALIZA TOMA DE MEDIA FILIACIÓN. CEDULA ÚNICA DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL 13. REALIZA TOMA DE HUELLAS DACTILARES Y PALMARES FORMATO DEL REGISTRO DACTILAR 14. CAPTURA LA INFORMACIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE PERSONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA (R.N.P.S.P.). 15. ESCANEA Y CAPTURA DE DOCUMENTOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE PERSONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA (R.N.P.S.P.). 16. REALIZA TOMA DE MUESTRA DE VOZ 17. CAPTURA FORMATO DECACTILAR EN REGISTRO NACIONAL DE HUELLAS DACTILARES (A.F.I.S.: SISTEMA AUTOMATIZADO DE IDENTIFICACIÓN DACTILAR POR SUS SIGLAS EN INGLÉS, "AUTOMATED FINGERPRINT IDENTIFICATION SYSTEM"). FORMATO DEL REGISTRO DECACTILAR 4					

Fase









Título					
PERSONAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA MÉXICO	DIRECCIÓN DEL CENTRO ÚNICO DE EVALUACIÓN DE CONTROL DE CONFIANZA DEL ESTADO DE PUEBLA (C3).	ANALISTA DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA MÉXICO	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE C5	COORDINACIÓN GENERAL C5
Fase	<pre>graph TD; 7[7] --> 31[31. ENVÍA OFICIO DE RESPUESTA A CONSULTA Y FORMATOS DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL A OFICIALÍA DE PARTES DEL CONSEJO ESTATAL DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA PARA QUE LO REMITA AL MUNICIPIO CORRESPONDIENTE EN RESPUESTA A SU SOLICITUD DE CONSULTA.]; 31 --> 32[32. ARCHIVA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL Y ANEXOS]; 32 --> FIN([FIN]);</pre>				



Cédula Única de Identificación Personal

REGISTRO DE CADACTILAR

DEPENDENCIA: _____

CORPORACIÓN: _____

CUIP: _____

APELLIDO PATERNO: _____

APELLIDO MATERNO: _____

NOMBRE (S): _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____ DÍA _____ MES _____ AÑO _____

EDAD (AÑOS): _____ SEXO: MASCULINO ☐ 1 FEMENINO ☐ 2

PULGAR	ÍNDICE	MANO DERECHA MEDIO	ANULAR	MEÑIQUE

PULGAR	ÍNDICE	MEDIO	ANULAR	MEÑIQUE

IMPRESIÓN SIMULTÁNEA DE LOS CUATRO DEDOS DE LA MANO IZQUIERDA

IMPRESIÓN SIMULTÁNEA DE LOS CUATRO DEDOS DE LA MANO DERECHA

PULGAR IZQUIERDO	PULGAR DERECHO

CÓDIGO DE BARRAS



TLAHUAPAN

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL 2014-2018
JUNTOS DANDO RESULTADOS
POR UN MUNICIPIO PROSPERO

6514-C5-DGPUE-C3



DEPENDENCIA: PRESIDENCIA MUNICIPAL
SECCIÓN: REGIDURÍA DE GOBERNACIÓN.
OFICIO: RGSPTIAH-1042017.

TENIENTE CORONEL BRAULIO FERNANDO DOMINGUEZ TORRES
COORDINADOR GENERAL C-5.
PRESENTE

05 OCT 2017

OFICIALIA DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

El que suscribe **C. C. Joel Díaz Ramírez**, Presidente Municipal Constitucional de Tlahuapan, Puebla. Por medio del presente le envío un cordial saludo y al mismo tiempo le solicito se realice la **ALTA** en la base del **Registro Nacional del Personal de Seguridad Pública**, del personal que se enlista a continuación, mismo que cuenta con evaluación de Control de Confianza aprobada y vigente, de acuerdo a los resultados emitidos por el Centro Estatal de Evaluación y control de Confianza. Se anexa oficio de resultado del Examen Control y Confianza mediante oficio No. CECSNSP/2017/DCECC/2516.

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	CUIP	RFC	FECHA DE NACIMIENTO
HORTA	SATURNINO	ALEJANDRO	SIN DATOS	HOSA950517FH7	17/05/1995

Sin otro particular, me despido y quedo de usted como su atento y seguro servidor.

ATENTAMENTE
TLAHUAPAN, PUEBLA, A 11 DE SEPTIEMBRE DE 2017.



C. JOEL DÍAZ RAMÍREZ
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL



C.c.p. Mtro. Daniel Vázquez Senties, Secretario Ejecutivo del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.- Presente
C.C.P. ARCHIVO

042393

PALACIO MUNICIPAL S/N
COL. CENTRO TLAHUAPAN
C.P. 74100
TEL. 2484831066



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-024
BAJA DE PERSONAL EN EL REGISTRO NACIONAL
DE PERSONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Elabora: Jefatura de Departamento de Plataforma México Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Realizar la baja del personal de Seguridad Pública de los 217 municipios de la entidad en la base de datos del Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública (RNPSP), a través de los 10 Centros de Información Regionales para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Centro Nacional de Información.

Normas: Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

El oficio de baja debe ser uno por servidor publica y deberá estar firmado y sellado por el responsable de la institución de Seguridad Pública que lo solicita.

En caso de que el oficio incluya a más de un servidor público, o contenga errores en los datos, la solicitud será rechazada indicando el (los) motivos de su rechazo.

**Normas y
Políticas de
Operación**

Antes de realizar una baja en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Publica, se deberá verificar que el registro cuenta con todos los datos que permitan identificar plenamente al servidor público que realiza labores de seguridad pública.

Se entenderá como Centro de información al sub-centro regional, Por ejemplo: "Centro de Información Libres "Centro de Información laical- de "Matamoros". Existen 10 centros de información y cada uno atiende a los municipios de la región donde se encuentran ubicados: Altepexi, Atlixco, Huejotzingo, Izúcar de Matamoros, Libres, Palmar de Bravo, Puebla, Teziutlán y Zacatlán.

Responsables

Jefatura de Departamento de Plataforma México

**Áreas
Involucradas**

Jefatura de Departamento de Plataforma México, Personal de Operación del Centro de Información y Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México.

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal de Operación del Centro de Información	1	Recibe el oficio de solicitud de baja de alguno de los municipios de la región de su competencia	
Personal de Operación del Centro de Información	2	Remite vía correo electrónico a la Jefatura de Plataforma México, la consulta del personal a dar de baja para validación.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	3	Cuando la información está completa autoriza realizar la baja en el R.N.P.S.P., en caso contrario niega la Baja y se informa al municipio las razones.	
Personal de Operación del Centro de Información	4	Escanea y captura oficio de baja en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.	
Personal de Operación del Centro de Información	5	Realiza la baja en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública.	
Personal de Operación del Centro de Información	6	Elabora el Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal, los cuales contienen el resultado de la baja.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato de Movimientos de Personal en digital.
Personal de Operación del Centro de Información	7	Envía formatos al analista de Plataforma México (vía correo electrónico) y tramita el envío de los oficios originales.	Formato de movimientos de Personal y Anexo del Formato en digital. Oficio de baja original



Personal de Operación del Centro de Información	8	Revisa y valida oficio de baja y formatos de movimiento de personal.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México.	9	Cuando el oficio de solicitud de baja y formatos de movimiento de personal se encuentran debidamente requisitados, elabora oficio de respuesta a solicitud de baja indicando; en caso contrario se indica el motivo por el cual no fue realizado.	Oficio de respuesta a solicitud de baja, Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México.	10	Entrega a la Jefatura de Plataforma México el oficio de respuesta a solicitud de baja y formatos de movimientos de personal para su revisión, validación y rubrica.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México.	11	Revisa y valida el oficio de respuesta a solicitud de baja y formatos de movimientos de personal.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México.	12	Cuando se encuentran debidamente requisitados, los rubrica y entrega a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5 para su revisión, validación y rubrica. En caso contrario se regresan al Analista de Plataforma México para su corrección.	Oficio de respuesta a solicitud de baja, Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5	13	Revisa y valida el oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de personal.	



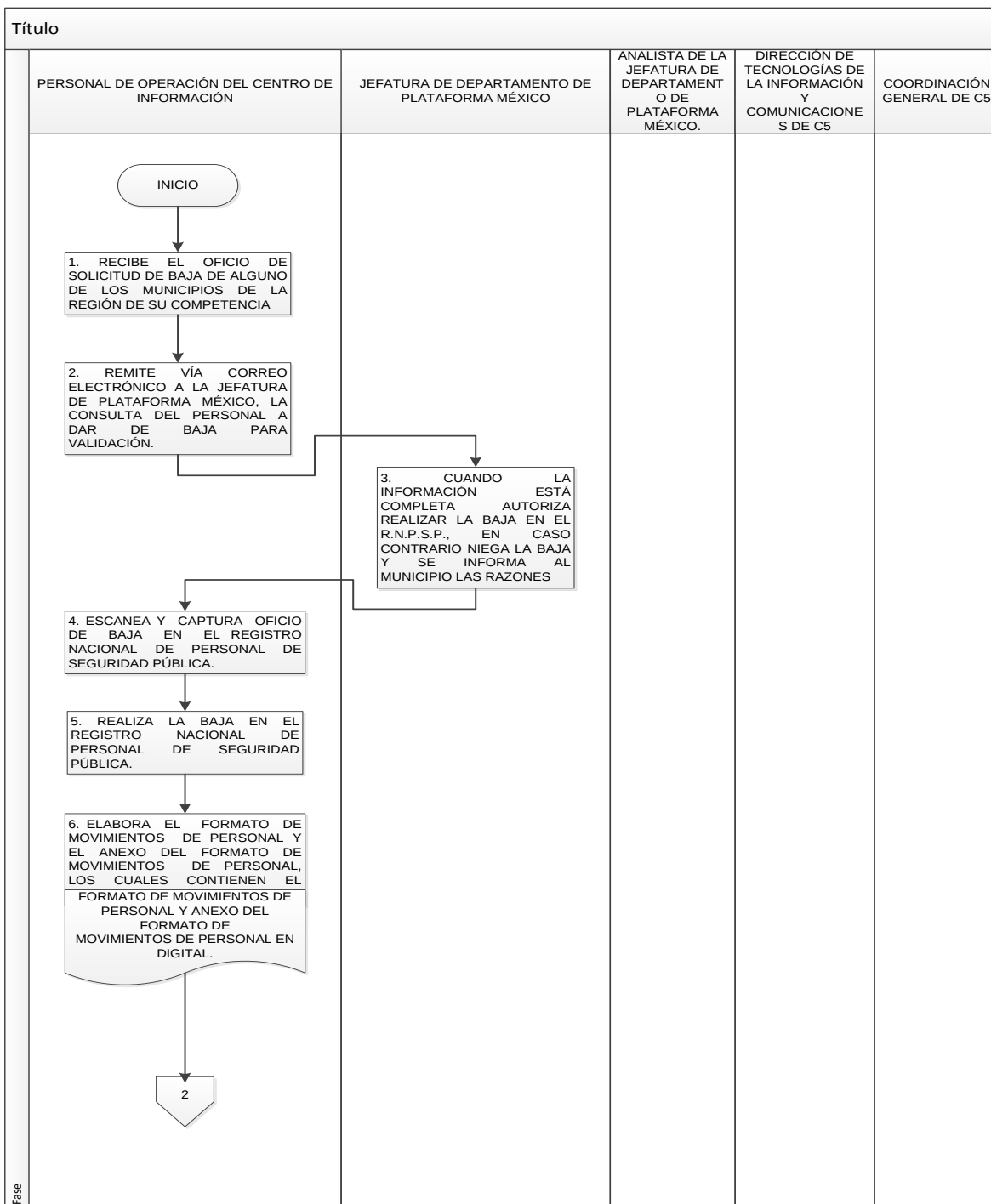
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de C5	14	Cuando se encuentran debidamente requisitados, los rubrica y entrega a la Jefatura de Plataforma México para que continúe con el trámite. En caso contrario se regresan a la Jefatura de Plataforma México para su corrección.	Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato de Movimientos de Personal.
Jefatura de Departamento de Plataforma México.	15	Entrega a la Coordinación General de C5 oficio de respuesta a solicitud de baja y formatos de movimientos de personal debidamente rubricados para su revisión, validación y firma.	
Coordinación General de C5	16	Revisa y valida el oficio de respuesta a solicitud de baja y formatos de movimientos de personal.	
Coordinación General de C5	17	Cuando se encuentran debidamente requisitados, los firma y entrega a la Jefatura de Plataforma México para que continúe con el trámite o en caso contrario se regresan a la Jefatura de Plataforma México para su corrección.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México.	18	Entrega al Analista de Plataforma México el oficio de respuesta a solicitud de alta y formatos de movimientos de personal para que continúe con el trámite.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México.	19	Envía oficio de respuesta a solicitud de baja y formatos de movimientos de personal a Oficialía de Partes del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad	



		Publica para que lo remita al Municipio correspondiente en respuesta a su solicitud de consulta.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México.	20	Archiva documentación original y anexos.	Oficio de respuesta a solicitud de baja, Formato de movimientos de Personal y el Anexo del Formato.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

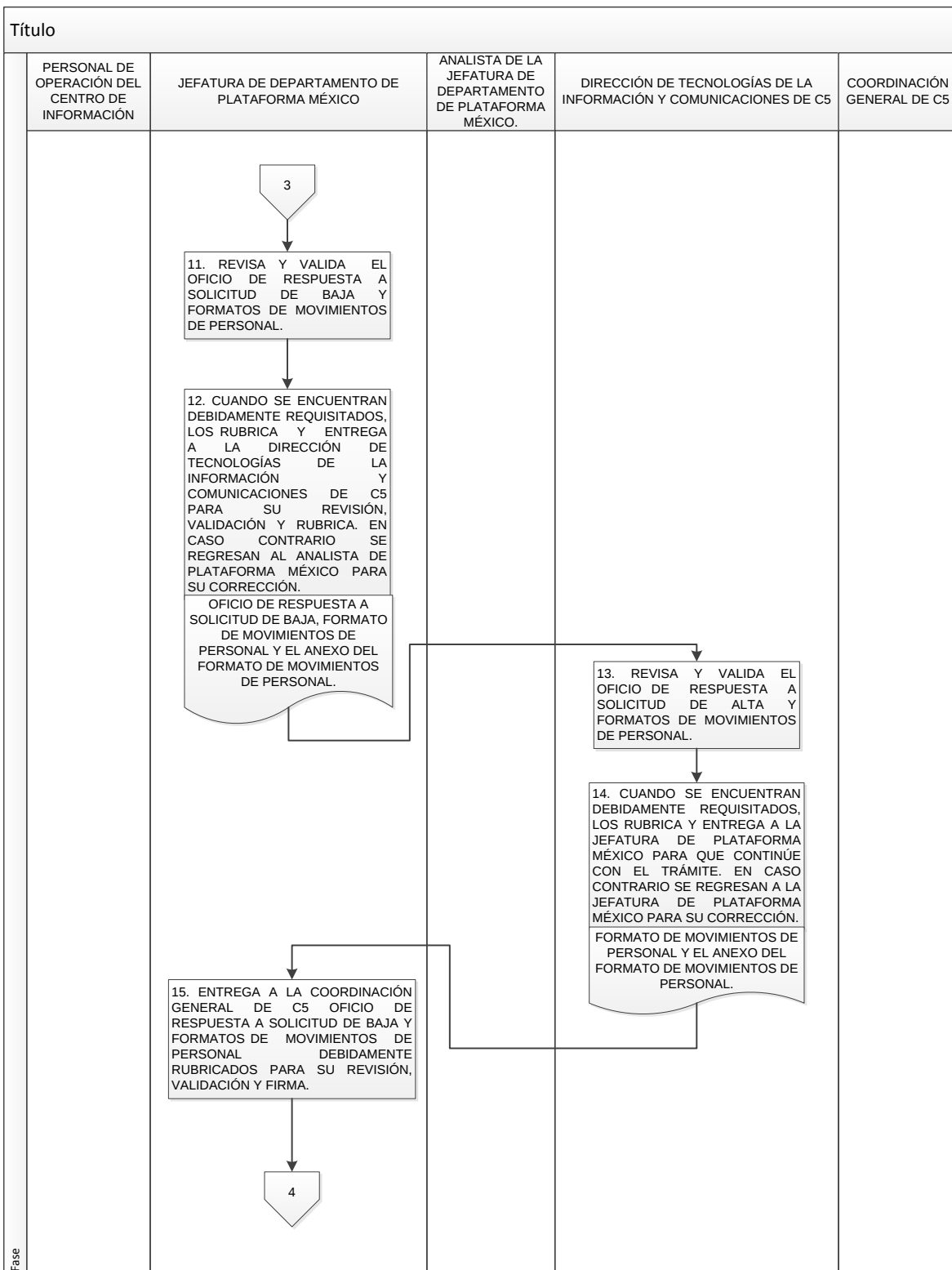


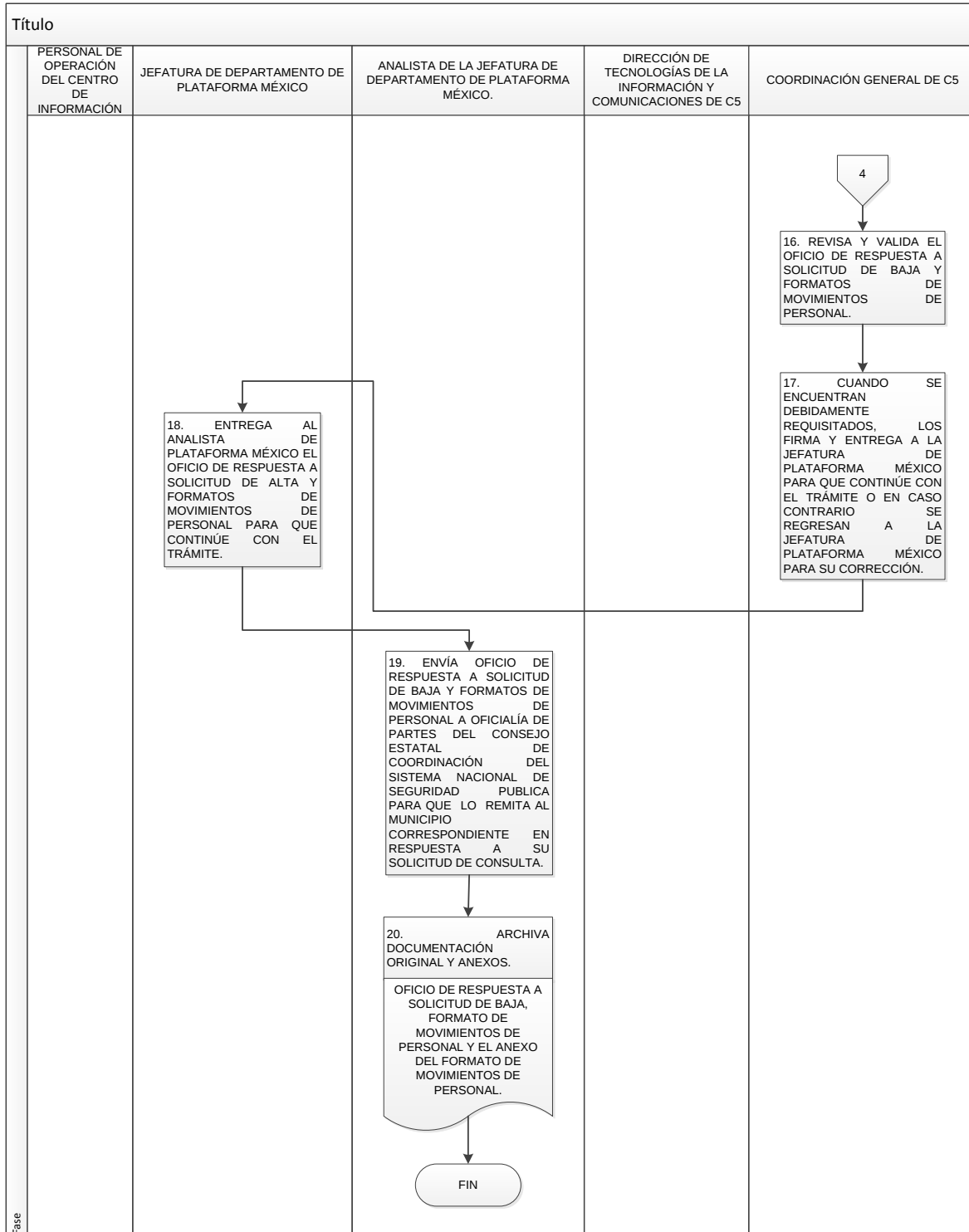
DIAGRAMA DE FLUJO





Título					
PERSONAL DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN	JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA MÉXICO	ANALISTA DE LA JEFATURA DE DEPARTAMENTO DE PLATAFORMA MÉXICO.	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE C5	Función	COORDINACIÓN GENERAL DE C5
2 7. ENVÍA FORMATOS AL ANALISTA DE PLATAFORMA MÉXICO (VÍA CORREO ELECTRÓNICO) Y TRAMITA EL ENVÍO DE LOS OFICIOS ORIGINALES. FORMATO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL Y ANEXO DEL FORMATO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL EN DIGITAL. OFICIO DE BAJA ORIGINAL 8. REVISY VALIDA OFICIO DE BAJA Y FORMATOS DE MOVIMIENTO DE PERSONAL.		9. CUANDO EL OFICIO DE SOLICITUD DE BAJA Y FORMATOS DE MOVIMIENTO DE PERSONAL SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE REQUISITADOS, ELABORA OFICIO DE RESPUESTA A SOLICITUD DE BAJA INDICANDO; EN CASO CONTRARIO SE INDICA EL MOTIVO POR EL CUAL NO FUE REALIZADO. OFICIO DE RESPUESTA A SOLICITUD DE BAJA, FORMATO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL Y EL ANEXO DEL FORMATO DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL. 10. ENTREGA A LA JEFATURA DE PLATAFORMA MÉXICO EL OFICIO DE RESPUESTA A SOLICITUD DE BAJA Y FORMATOS DE MOVIMIENTOS DE PERSONAL PARA SU REVISIÓN, VALIDACIÓN Y RUBRICA.			
	3				







CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1



M. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
TLAXIOTEPEC PUEBLA
2014-2018

N: OFICIO: MTLAL/49.-AÑO/40439
ASUNTO: SOLICITUD DE BAJA
FECHA: OCTUBRE/11/2017

TENIENTE CORONEL.
BRAULIO FERNANDO DOMINGUEZ TORRES.
COORDINADOR GRAL. DE C-5 DEL C.E.C.S.N.S.P.
PUEBLA, PUEBLA.
PRESENTE.



EL QUE SUSCRIBE C. ALEJANDRO JOSUE GUZMAN GARCIA, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL MUNICIPIO DE TLAXIOTEPEC, PUEBLA, Y EN USO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIERE LA LEY ORGANICA MUNICIPAL VIGENTE EN EL ESTADO, RECIBA USTED UN CORDIAL SALUDO Y APROVECHO LA OCACION PARA MANIFESTARLE LO SIGUIENTE:

POR ESTE MEDIO, SOLICITO A USTED DE LA MANERA MÁS ATENTA, REALICE LA BAJA EN LA BASE DE DATOS DEL REGISTRO NACIONAL DEL PERSONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL, DEL PERSONAL QUE SE ENLISTA A CONTINUACION:

No.	CUIP	NOMBRE	FECHA DE BAJA	MOTIVO DE BAJA
1.	ROAB930414H214680855	BERNARDO ROSALES ALATRISTE	16/09/2017	VOLUNTARIA

DE ANTEMANO AGRADEZCO SU COMPRENSION Y APOYO PARA CON MI MUNICIPIO, SIN OTRO PARTICULAR, QUEDO A SUS APRECIABLES ORDENES.

ATENTAMENTE
"SUFRAGIO EFECTIVO, NO REELECCION"
EL PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

C. ALEJANDRO JOSUE GUZMAN GARCIA

Palacio municipal s/n.

tel. 2223108406

correo: myplm_6C10@hotmail.com

LA RAZA Y EL GOBIERNO DE AQUI PARA ADELANTE

(UN GOBIERNO DE AQUI PARA TI)



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

PROCEDIMIENTO C5-025
CARGA Y ENVÍO DEL LISTADO NOMINAL ESTATAL

Elabora: Jefatura de Departamento de Plataforma México Diciembre 2017	Valida: Dirección de Administración y Finanzas Diciembre 2017	Autoriza: Secretaría Ejecutiva Diciembre 2017
--	--	--



Objetivo

Envío oportuno del Listado Nominal mensual a fin de cumplir con los lineamientos establecidos por el Centro Nacional de Información

Normas

Reglamento Interior del Consejo Estatal de Coordinación del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Políticas

Solicitar a los 217 municipios y las instituciones Estatales de Seguridad Pública de la entidad, el Listado Nominal actualizado al último día natural del mes anterior.

La entrega de los listados nominales se debe realizar los 5 primeros días Naturales de cada mes.

La información contenida en el listado nominal deberá considerar lo siguiente:

- No contener espacios al inicio o final de cada celda
- No contener signos o caracteres especiales
- Letra mayúscula.

Actualizar los listados nominales en base a los ingresos y egresos del personal en las corporaciones de seguridad publica Municipales y Estatales.

Se entenderá como Centro de información al sub-centro regional, Por ejemplo: "Centro de Información Libres " "Centro de Información Izúcar de "Matamoras". Existen 10 centros de información y cada uno atiende a los municipios de la región donde se encuentran ubicados: Altepexi, Atlixco, Huejotzingo, Izúcar de Matamoras, Libres, Palmar de Bravo, Puebla, Teziutlán y Zacatlán.

Responsables

Jefatura de Departamento de Plataforma México



CONSEJO ESTATAL
COORDINACIÓN DEL
SISTEMA NACIONAL DE
SEGURIDAD PÚBLICA
GOBIERNO DE PROGRESO

Manual de Procedimientos

Clave:
CECSNSP/DAF/SA/MP/0001
Elaboración: Diciembre 2017
Actualización:
Numero de Revisión:1

Áreas Involucradas

Jefatura de Departamento de Plataforma México, Personal de Operación del Centro de Información y Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México.

Recursos

N/A



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	FORMATO O DOCUMENTO
Personal de Operación del Centro de Información	1	Solicita a los municipios de su región, el Listado Nominal actualizado de todo el personal que labora en Seguridad Pública Municipal.	
Personal de Operación del Centro de Información	2	Revisa, depura y concentra los Listados de la región, en un solo Listado Regional.	
Personal de Operación del Centro de Información	3	Envía el Listado Regional al departamento de Plataforma México (vía correo electrónico).	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	4	Concentra los Listados Nominales de las Instituciones Estatales de Seguridad Pública.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	5	Concentra, revisa y depura los Listados Nominales Regionales e Institucionales.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	6	Envía Listado Nominal Estatal a Jefatura de Departamento de Plataforma México para revisión y validación.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	7	Revisa y valida Listado Nominal Estatal.	
Jefatura de Departamento de Plataforma México	8	Cuando la información esta correcta, notifica al Analista de Plataforma México la autorización para cargar la información al sistema INTERINFO y cuando no, se envían observaciones al Analista	



		de Plataforma México para su corrección.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	9	Realiza la carga en el sistema INTERINFO.	
Analista de la Jefatura de Departamento de Plataforma México	10	Imprime hoja de Resumen de envío.	Hoja de Resumen de envío del Sistema INTERINFO (formato Federal)
FIN DEL PROCEDIMIENTO			



DIAGRAMA DE FLUJO

