



Puebla

Contigo y con rumbo

Gobierno Municipal

Manual de Procedimientos DE LA DIRECCIÓN DE EMERGENCIA Y RESPUESTA INMEDIATA

Febrero 2024



Secretaría de
**Seguridad
Ciudadana**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024

Autoriza:



María del Consuelo Cruz
Galindo
Secretaría de Seguridad
Ciudadana

Valida:



Alejandra Cedillo May
Directora de Emergencia
y Respuesta Inmediata

Elabora:



Israel Ruiz Olmedo
Jefe de Departamento de
Tecnologías de la
Información

Elabora:



Jazmín Martínez Ildefonso
Jefa de Departamento de Operaciones
de Emergencias

Autoriza:



Alejandra Escandón Torres
Contralora Municipal

Se expide el presente Manual de Procedimientos, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los seis días del mes de febrero de dos mil veinticuatro, con fundamento en los artículos 169 fracciones VII y IX de la Ley Orgánica Municipal; 18 fracción XXIV y 23 fracción V del Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla; y 11 fracción VIII del Reglamento Interior de la Contraloría Municipal del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.



Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata
Índice **Página**

I	Introducción	5
II	Presentación de los Procedimientos	7
III	Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata	9
	Procedimiento para la atención y recepción de documentación	9
	Procedimiento para la elaboración de reportes de las acciones implementadas y los resultados obtenidos de las funciones generadas.	13
IV	Departamento de Operaciones de Emergencias	17
	Procedimiento para la atención de los reportes recibidos por conducto de la ciudadanía y coordinación mediante radio comunicación.	17
	Procedimiento para el monitoreo y asistencia a la población mediante redes sociales WhatsApp.	23
	Procedimiento para el monitoreo Urbano y gestión arterial de los sistemas de atención de emergencias, mediante aplicaciones móviles.	29
	Procedimiento para logeo de elementos en aplicación móvil	33
	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante captura del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictivo y faltas administrativas en Plataforma México.	36
	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la supervisión del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.	43
	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la solicitud del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.	48
	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la verificación de Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.	52



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
Fecha de elaboración: 06/02/2024
Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Índice

Página

V	Descripción de los Procedimientos del Departamento de Tecnologías de la Información.	58
	Procedimiento para Soporte y Servicio Técnico a equipo de radio y herramientas tecnológicas.	58
	Procedimiento para actualizar y garantizar la interconexión a la red.	63
	Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.	67
	Procedimiento para la interconexión y privilegios de navegación en internet.	73
	Procedimiento para la instalación de Telecomunicaciones.	76
	Procedimiento para el diseño y desarrollo de los sistemas Informáticos.	79
	Procedimiento para la operación de las herramientas tecnológicas para el registro de entradas y salidas.	85
	Procedimiento para el servicio mediante la solicitud de video.	89
	Procedimiento para dar de alta y baja a elementos en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.	92
	Procedimiento para analizar y extraer información en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.	96
	Procedimiento para extracción de recorrido de unidades.	99
	Procedimiento para extracción de videos de las unidades	102
	Procedimiento para extracción de videos de cámaras corporales (Body Cam).	105



Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata
Índice **Página**

VI	Glosario de Términos	108
-----------	----------------------	-----



Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

I. INTRODUCCIÓN

En la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, cuenta con personal capacitado en la atención de las emergencias de la ciudadanía, donde hace uso de herramientas tecnológicas que, entre otras funciones, permiten brindar atención más pronta y eficaz a los ciudadanos, acortando los tiempos de respuesta, esta tecnología permite dar seguimiento y canalización a las emergencias, seguimiento satelital a los equipos de radio comunicación que portan los elementos que son los primeros respondientes, establecer comunicación segura por radio, cámaras de video, equipo sofisticado para el monitoreo, equipo para seguridad perimetral, seguimiento del parque vehicular, entre otros.

Los recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura, permiten atender a los ciudadanos que hacen uso de los servicios de emergencias, las 24 horas del día y los 365 días del año, buscando siempre que éstos sean en el menor tiempo posible, con la mística que enmarca la misión, visión y valores, los cuales son: honor, lealtad, sacrificio, disciplina, dignidad y autoridad de nuestro personal operativo y administrativo.

Con la finalidad de salvaguardar la integridad física, moral, así como los bienes materiales de cada persona que se encuentra dentro del municipio, el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla ha puesto a disposición de la ciudadanía, diferentes medios y maneras en las que pueda hacer uso de los servicios de emergencia, siendo:

1. El número nacional homologado 9-1-1
2. Aplicaciones móviles (mediante app celular)
3. Número de atención vía WhatsApp
4. Atención a denuncias mediante medios de comunicación
5. Proximidad y atención oportuna mediante eventos detectados por los elementos cuando se encuentran patrullando.

En dicho contexto, el presente manual muestra de forma esquematizada las operaciones que lleva a cabo y realiza el personal del Departamento de Tecnologías de la Información, Departamento de Operaciones de Emergencia y de la propia dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata (DERI), todas adscritas a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla, con la finalidad de describir las actividades que se realizan por parte del personal perteneciente a éstas, así como todas las actividades inherentes a la DERI, con la finalidad de cumplir la misión de brindar una respuesta inmediata, orientación y ayuda a la ciudadanía en situaciones de emergencia.

El contenido técnico del presente documento, así como su correcta fundamentación se encuentran fundados y motivados en la normativa vigente.

A lo largo de este documento se describen a detalle los procedimientos, los cuales están divididos por apartados compuestos por el nombre del procedimiento, objetivo, fundamento legal; políticas de operación, tiempo total promedio de gestión, descripción del procedimiento y diagrama de flujo.



Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

El Manual de Procedimientos constituye un documento básico de consulta, mismo que se actualizará cada vez que se realice algún cambio en:

1. La Estructura Orgánica registrada ante la Contraloría Municipal.
2. El Reglamento Interior del Instituto Municipal de Arte y Cultura del Honorable Ayuntamiento de Puebla.
3. Métodos de trabajo del Instituto Municipal de Arte y Cultura del Honorable Ayuntamiento de Puebla.
4. Contratación de un software o plataforma digital, para el Instituto Municipal de Arte y Cultura del Honorable Ayuntamiento de Puebla.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno u otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Dependencias y Entidades del H. Ayuntamiento, por parte de la Contraloría Municipal, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

No se omite señalar que las observaciones y/o modificaciones que se realizaron por parte de la Contraloría Municipal, no eximen a esta Unidad Administrativa de realizar las atribuciones de auditoría, evaluación, inspección, fiscalización, revisión, verificación y las demás establecidas en la Ley Orgánica Municipal y en su Reglamento Interior en el momento que así lo determine.



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

No.	DIRECCIÓN DE EMERGENCIA Y RESPUESTA INMEDIATA
1	Procedimiento para la atención y recepción de documentación.
2	Procedimiento para la elaboración de reportes de las acciones implementadas y resultados obtenidos de las funciones generadas.
No.	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS
1	Procedimiento para la atención de los reportes recibidos por conducto de la ciudadanía y coordinación mediante radio comunicación.
2	Procedimiento para el monitoreo y asistencia a la población mediante WhatsApp.
3	Procedimiento para el monitoreo Urbano y gestión arterial de los sistemas de atención de emergencias, mediante aplicaciones móviles
4	Procedimiento para logueo de elementos en aplicación móvil.
5	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante captura del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictivo y faltas administrativas en Plataforma México.
6	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la supervisión del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictivo y faltas administrativas en Plataforma México.
7	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la solicitud del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictivo y faltas administrativas en Plataforma México.
8	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la verificación de Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictivo y faltas administrativas en Plataforma México.
No.	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
1	Procedimiento para Soporte y Servicio Técnico a equipo de radio y herramientas tecnológicas.
2	Procedimiento para actualizar y garantizar la interconexión a la red.
3	Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.
4	Procedimiento para la interconexión y privilegios de navegación en internet.
5	Procedimiento para la instalación de Telecomunicaciones.
6	Procedimiento para el diseño y desarrollo de los sistemas de informáticos.
7	Procedimiento para la operación de las herramientas tecnológicas para el registro de entradas y salidas.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**

Fecha de elaboración: **06/02/2024**

Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

No.	DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
8	Procedimiento para el servicio mediante la solicitud de video.
9	Procedimiento para dar de alta y baja a elementos en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.
10	Procedimiento para analizar y extraer información en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.
11	Procedimiento para extracción de recorrido de vehículos.
12	Procedimiento para extracción de videos de las unidades.
13	Procedimiento para extracción de videos de cámaras corporales (Body Cam).



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata
III. DIRECCIÓN DE EMERGENCIA Y RESPUESTA INMEDIATA

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la atención y recepción de documentación.
Objetivo:	Atender de manera inmediata los oficios y Memorandos solicitados y concentrar la información en un programa, con la finalidad de cubrir en tiempo y forma los folios internos por parte de las Unidades Administrativas de la Secretaría.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 16 y 21 párrafo noveno.</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 52 fracciones I, y III.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se garantizará que el proceso de recepción de documentación se realice de una forma correcta, suficiente y completa. 2. Se garantizará la seguridad de la información mediante la integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad y no repudio. 3. Se canalizará la información al Departamento correspondiente para su seguimiento o en su caso, para su conocimiento. 4. Se mantendrá una base de datos actualizada con la correspondencia recibida, atendida y pendiente de atención. 5.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para la atención y recepción de documentación.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata	1	Recibe Volante/Oficio/Memorándum por parte de la Subsecretaría de Operatividad Policial y/o de la oficina de la Secretaría (Oficialía de Partes).	Oficio / Memorándum	Original
Analista A y/o B	2	Registra en el Programa denominado "Correspondencia Año"	N/A	N/A
	3	Ordena y envía vía correo electrónico para su atención al Departamento de Operaciones de Emergencias y/o Departamento de Tecnologías de la Información: a) Solicitud derivada de una llamada al 911, reportes de alertamiento o IPH. b) Solicitud que surge de GPS, radios, petición de cámaras, reportes o videograbaciones. Respectivamente.	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Operaciones de Emergencias y/o de Tecnologías de la Información	4	Recibe y analiza la solicitud que le es enviada mediante correo electrónico para darle atención y continuidad, según su competencia.	N/A	N/A
	5	Delega a la persona encargada de la información conforme a la petición de la solicitud.	Memorándum / Tarjeta Informativa	Original
	6	Informa a la persona Titular de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata, que la solicitud ha sido atendida, especificando el número y/o cifras a través de un reporte.	Memorándum / Tarjeta Informativa	Original

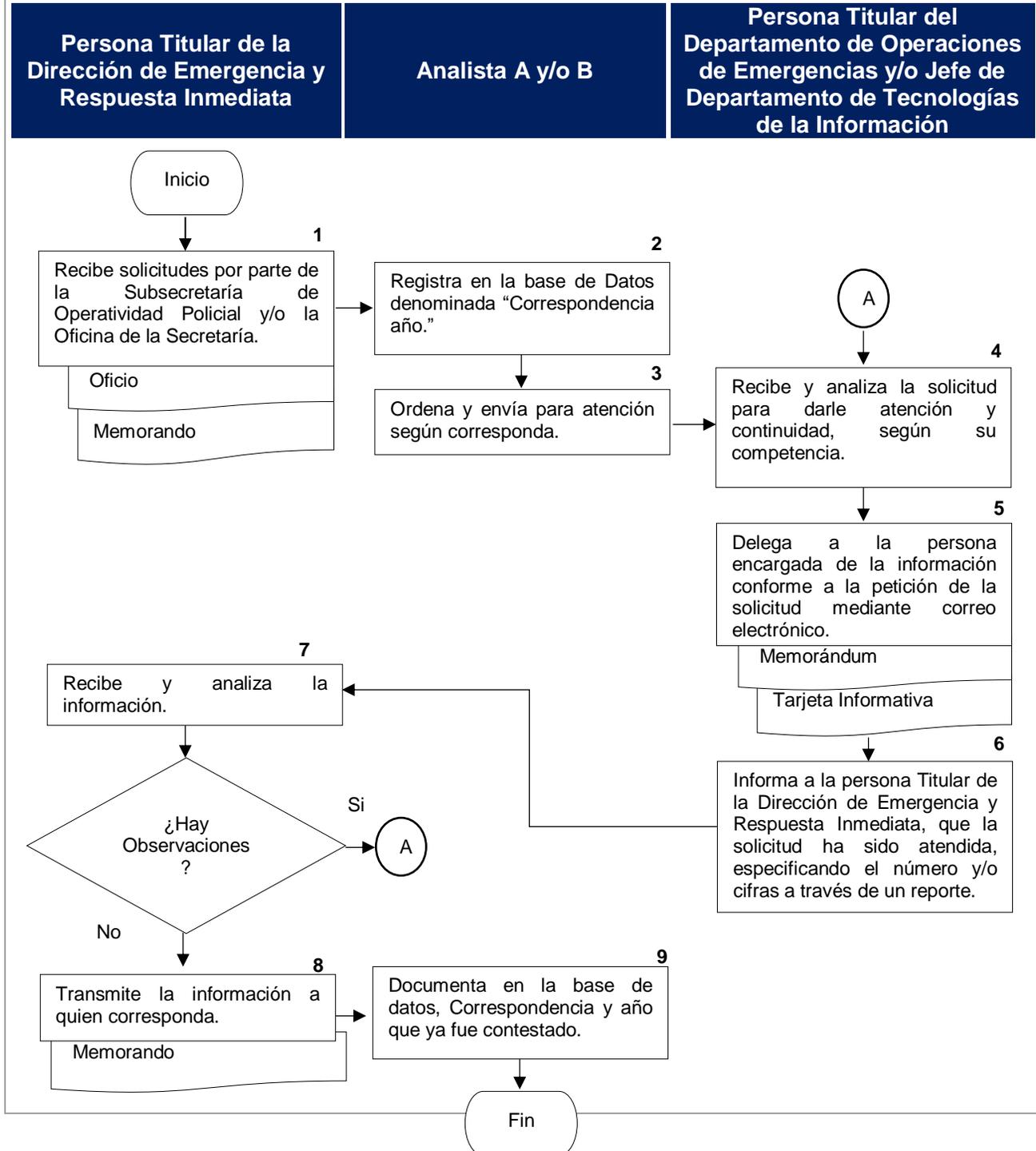


Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata	7	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y analiza la información. 	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> En caso de que detecte observaciones, regresa a la actividad No. 4, De lo contrario: 		
	8	Transmite la información a la Subsecretaría de Operatividad Policial y/o a la Oficina de la persona Titular de la Secretaría (Oficialía de Partes).	Memorándum	Original
Analista A y/o B	9	<p>Documenta en la base de datos "Correspondencia Año" que ya fue contestado.</p> <p>Termina procedimiento.</p>	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención y recepción de documentación.





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la elaboración de reportes de las acciones implementadas y los resultados obtenidos de las funciones generadas.
Objetivo:	Reportar las principales actividades y hallazgos relevantes y coadyuvar en la elaboración de informes, matriz y reportes, con la finalidad de difundir los resultados y metas alcanzadas en determinado periodo.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 21 y 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 52 fracciones I y III.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizará que la información es verificable conforme a las disposiciones. 2. Garantizará la seguridad de la información mediante la integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad y no repudio. 3. Comunicará de manera comprensible los resultados obtenidos en el período solicitado.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.

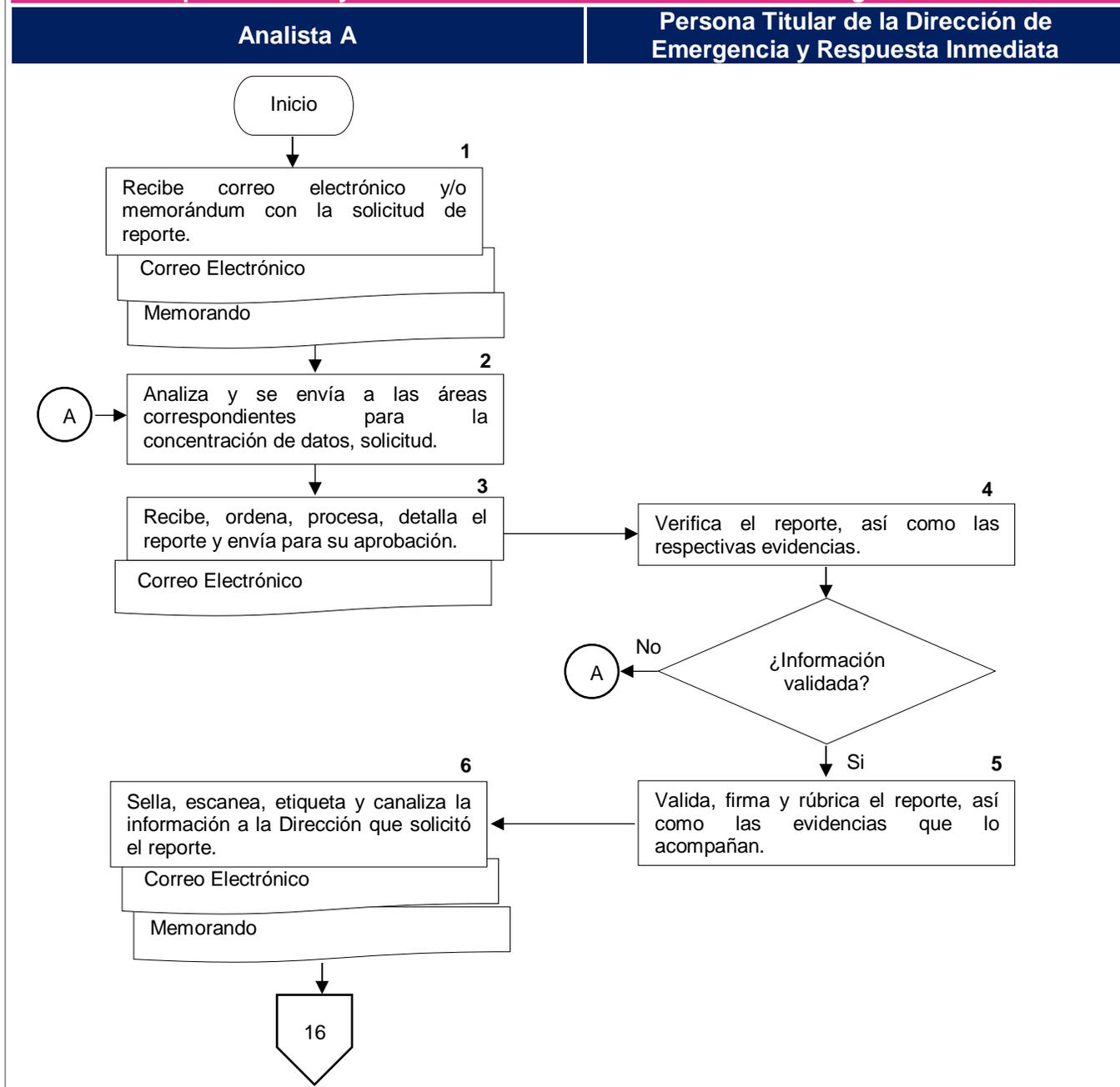
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para la elaboración de reportes de las acciones implementadas y los resultados obtenidos de las funciones generadas.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A	1	Recibe correo electrónico y/o memorándum con la solicitud de reporte.	Correo electrónico y/o Memorándum	N/A
	2	Analiza y envía a las áreas correspondientes para la concentración de datos.	N/A	N/A
	3	Recibe la información, ordena, procesa, detalla el reporte y envía para su aprobación y Visto Bueno.	Correo Electrónico	N/A
Persona Titular de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	4	Verifica el reporte, así como las respectivas evidencias.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si la información no es validada, regresa a la actividad No. 2. En caso contrario: 		
	5	Valida, firma y rubrica el reporte, así como las evidencias que lo acompañan y regresa con el Analista.	N/A	N/A
Analista A	6	Sella, escanea, etiqueta y canaliza la información a la Dirección que solicitó el reporte.	Correo electrónico y Memorándum	N/A
	7	Espera la confirmación de recepción.	Correo electrónico	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el receptor contesta con observaciones, o cambios, regresa a la actividad No. 2. En caso contrario: Termina procedimiento.	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la elaboración de reportes de las acciones implementadas y los resultados obtenidos de las funciones generadas.

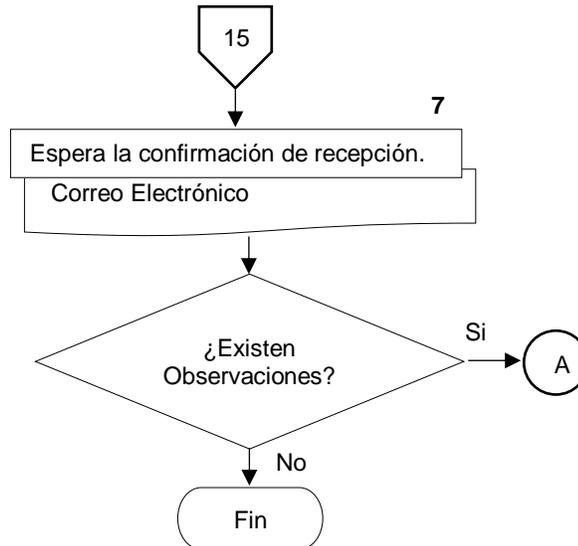




Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la elaboración de reportes de las acciones implementadas y los resultados obtenidos de las funciones generadas.

Analista A





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata
IV. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la atención de los reportes recibidos por conducto de la ciudadanía y coordinación mediante radio comunicación.
Objetivo:	<p>Atender los auxilios solicitados de manera inmediata y concentrar la información proporcionada por el personal de campo.</p> <p>Con la finalidad de dar seguimiento en tiempo y forma a los folios generados con base en los apoyos solicitados por las diferentes vías.</p>
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 23.</p> <p>Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículos 186, 200,201, 258 y 304 Ter.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208 y 212</p> <p>Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, Artículo 220 fracción VI.</p> <p>Acuerdo Nacional por la Seguridad, la Justicia y la Legalidad</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 53 fracción IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Radio Operador asignará las unidades en la emergencia recibida, con base a la geolocalización recibida a través del dispositivo de mano inteligente en uso, con el fin de que estas acudan a los auxilios solicitados de manera breve. 2. El Radio Operador visualiza en su pantalla los eventos que están siendo asignados por el sistema de despacho vigente, en donde observa los datos que proporcionó el ciudadano como son: dirección completa, referencia, colonia, descripción de los hechos, el motivo y el número de folio con el que se registró dicho evento.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la atención de los reportes recibidos por conducto de la ciudadanía y coordinación mediante radio comunicación.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 3. El despachador de la zona de operaciones, confirma vía telefónica con el peticionario, el nivel de riesgo de la situación reportada, si hay más datos de alarma que deban saber las unidades que van a acudir al punto y a su vez, esa información la comunica vía radio a la unidad o unidades que ya asignó para atender el incidente. 4. Una vez que la unidad ya se encuentre en el lugar del evento, deberá informar al Radio Operador la situación y así, en caso de que quiera el apoyo de más unidades o incluso de otra corporación, este se coordine de manera eficiente y eficaz. 5. Cuando la atención es turnada a más instancias, el radio operador le da seguimiento al incidente, solicitando al primer respondiente toda la información necesaria sobre lo que sucede en campo, para que el folio sea fundamentado con la información de las instancias que participaron. 6. Una vez que la unidad prestó el apoyo deberá informar vía radio al despachador y mandar la evidencia correspondiente para que se registre el seguimiento del evento en el Sistema CAD de acuerdo a los datos que proporcionó el oficial de campo: nombre de peticionario (en caso de que lo quiera proporcionar), hora aproximada de los hechos, características de personas y vehículos involucrados (en caso de que existan), monto aproximado de lo robado en caso de que haya sido algún robo y los datos de relevancia para coadyuvar a las estrategias de operación en otra áreas involucradas. 7. El personal de campo informará al Radio Operador, una vez concluido el apoyo prestado al ciudadano, y en qué momento se incorpora a seguir en su zona de patrullaje para que se registre en el Sistema CAD y así se pueda asignar a otro evento reportado posteriormente.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para la atención de los reportes recibidos por conducto de la ciudadanía y coordinación mediante radio comunicación.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A y/o B/ Policía	1	Inicia sesión en el sistema Safety Net Cad, con su usuario único e intransferible.	N/A	N/A
	2	Recibe un reporte de Fatigas del personal operativo y unidades que estarán laborando de acuerdo a la asignación territorial de su mando operativo, este reporte es recibido por conducto de un enlace administrativo de la zona de operaciones, para identificar qué elementos estarán a bordo de qué unidad y qué radio tendrán asignado; estos datos deben ser confirmados por el radio operador, al inicio de su turno y revisar si hubo movimientos durante el día.	Reporte de Fatigas	Copia
	3	Recibe consignas que hayan surgido durante el turno anterior y les da seguimiento a los eventos pendientes dentro del sistema, en su área de responsabilidad.	N/A	N/A
	4	Atiende y despacha los eventos de Emergencia que lleguen durante su turno en su área de responsabilidad.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el evento no surge por llamada del 9-1-1, continúa en la actividad No. 10. En caso contrario: 		
	5	Visualiza datos del evento que son enviados por el operador/a telefónico, tales como: dirección con colonia, referencia, tipo de evento, descripción de los hechos, personas y/o vehículos involucrados.	N/A	N/A
	6	Transmite la información al personal de despliegue territorial para que acudan al evento.	N/A	N/A
	7	Asigna unidad que acude al evento en el sistema CAD.	N/A	N/A



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

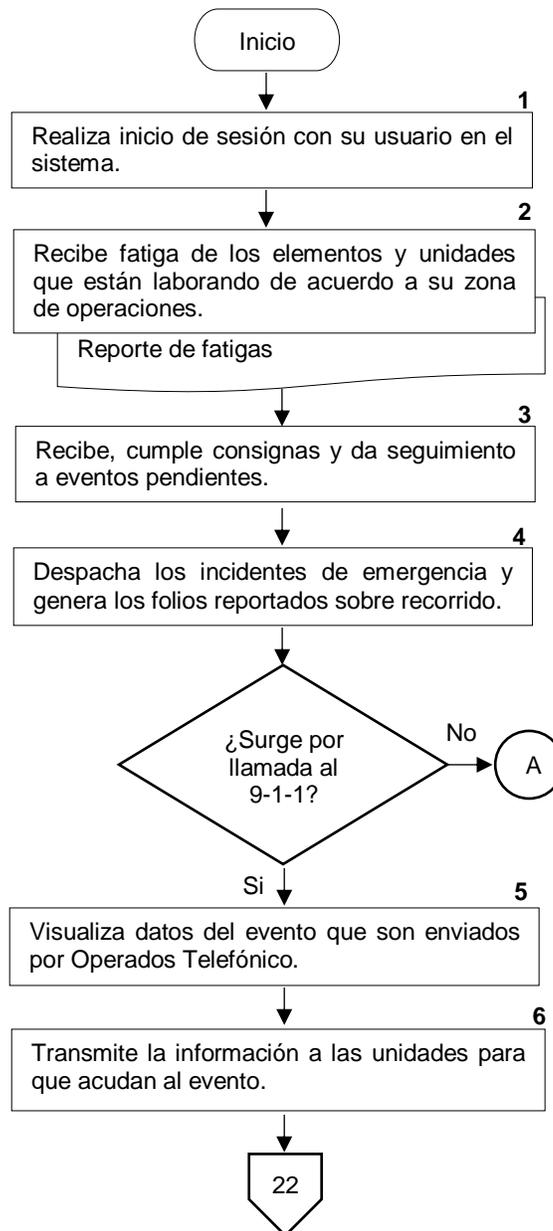
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A y/o B/ Policía	8	Espera la confirmación del arribo por parte del personal operativo al evento y la registra en el sistema, además de que confirma la información con la ubicación GPS del radio asignado.	N/A	N/A
	9	Ingresa toda la información proporcionada por el personal operativo y las corporaciones que hayan participado, incluyendo el dato de video vigilancia, si los hubiere, en el folio correspondiente, desde su inicio hasta el cierre del evento.	N/A	N/A
Policía Segundo y/o Policía Tercero	10	Supervisa a los elementos, para la correcta atención de los incidentes y a su vez informar de manera inmediata a los mandos, sobre incidentes de relevancia, así como supervisar la disciplina, el cumplimiento de los procedimientos de cabina, hasta las evaluaciones de calidad de las llamadas al ciudadano durante la atención de un folio. Termina Procedimiento.	N/A	N/A



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención de los reportes recibidos por conducto de la ciudadanía y coordinación mediante radio comunicación.

Analista A y/o B / Policía

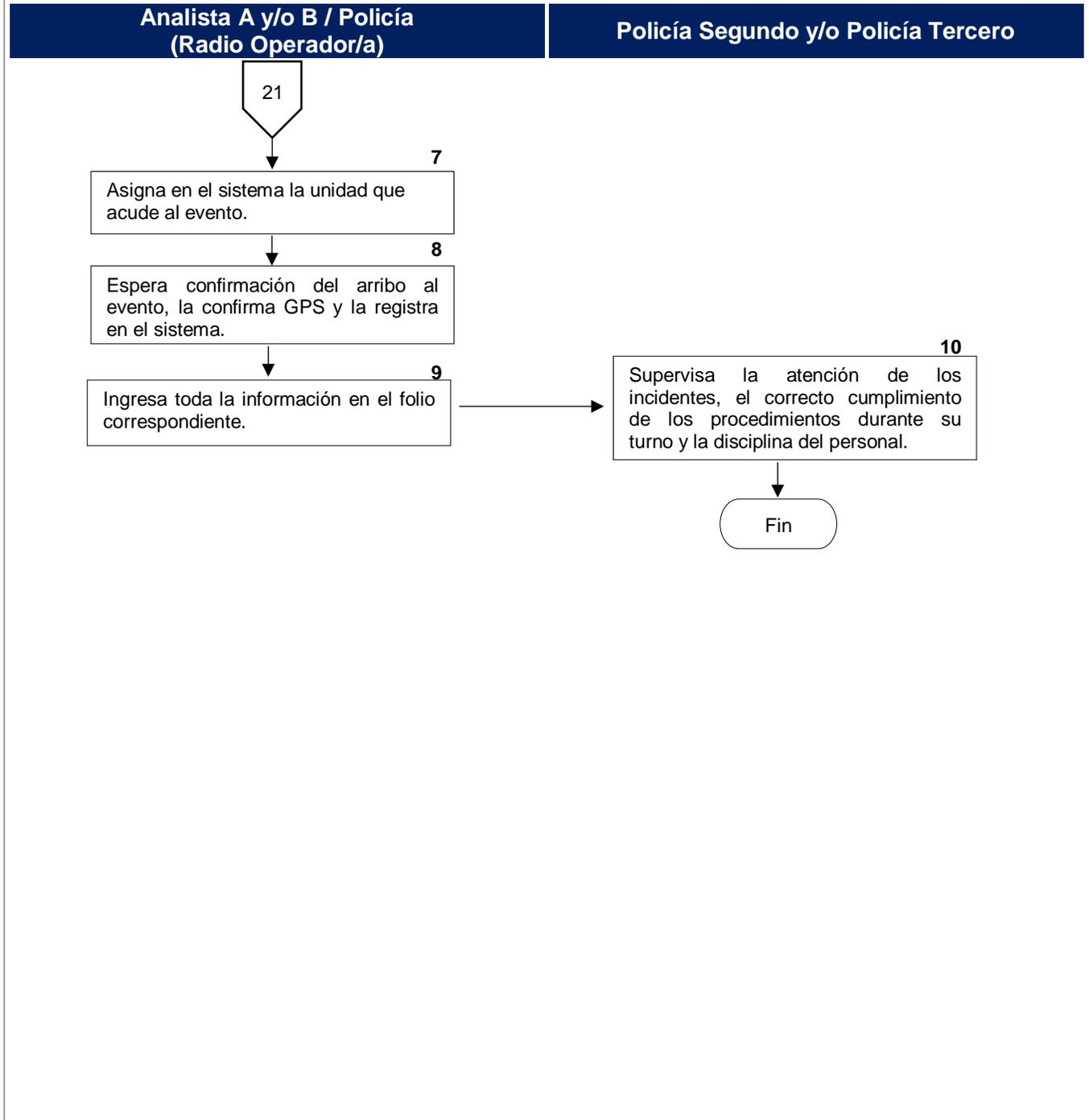




Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración: 06/02/2024
Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la atención de los reportes recibidos por conducto de la ciudadanía y coordinación mediante radio comunicación.





Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el monitoreo y asistencia a la población mediante WhatsApp.
Objetivo:	Generar proximidad inmediata con la ciudadanía, a través de una intervención oportuna de los cuerpos policiales por reportes registrados en los números de atención ciudadana, por medio de la Plataforma de WhatsApp en coordinación con la DERI.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 23.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208 y 212, fracción I.</p> <p>Código Reglamentario para el Municipio de Puebla, Artículo 220 fracción VI.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 53, fracción IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verificará que los teléfonos funcionen correctamente, que cuenten con señal de Wifi y datos móviles. 2. Se realizará el monitoreo continuo de los reportes que lleguen a los grupos dados de alta en WhatsApp, en coordinación con DERI con el fin de detectar de manera oportuna los eventos que surjan y que requieran la asistencia inmediata. 3. Una vez que se verificaron los funcionamientos y el monitoreo, al recibir una solicitud de apoyo, se generará el reporte correspondiente en el Sistema CAD, integrando la información necesaria para que el radio operador, pueda realizar el despacho de unidades y darle seguimiento al incidente.
Tiempo Promedio de Gestión:	El monitoreo se realiza las 24 horas los 365 días del año.

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para el monitoreo y asistencia a la población mediante WhatsApp

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A y/o B /Policía/ Coordinador/a Técnico/a	1	Verifica el funcionamiento de los equipos telefónicos y la señal de internet.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si no funciona, continúa en la actividad No. 11. • Si funciona se mantiene alerta para dar contestación inmediata a los mensajes que se reciban, tanto en grupo vecinal como chat particular del ciudadano. 		
	2	Recibe un mensaje de WhatsApp, que requiere atención de los cuerpos de emergencia, policía, bomberos, ambulancia, Protección Civil, etc., canalizándolos para su pronta atención.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si se trata de una emergencia continua en el punto no. 4. • En caso contrario; 		
Persona titular del Departamento de Operaciones de Emergencias/ y/o Analista Consultivo A	3	Orienta al ciudadano en el tema y de no competir a la SSC, canaliza si es necesario a algún número telefónico donde le puedan atender. Termina procedimiento.	N/A	N/A
Analista A y/o B /Policía/ Coordinador/a Técnico/a	4	Solicita los datos necesarios de la emergencia en llamada telefónica o vía chat, en caso de que el peticionario no responda la llamada para generar folio en el Sistema SafetyNet CAD, aportando los datos necesarios que el radio operador necesite para enviar a las unidades.	N/A	N/A



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	5	Verifica si es una solicitud de alto impacto o robo en proceso y envía el auxilio por el radio antes incluso de generar el folio, para que el tiempo de respuesta sea más breve, al mismo tiempo que va solicitando evidencia gráfica al peticionario.	N/A	N/A
	6	Informa al supervisor en turno y al área de videovigilancia, para que apoyen el seguimiento, mientras mantienen comunicación con el ciudadano.	N/A	N/A
	7	Proporciona al ciudadano el número de folio por el mismo medio que recibió el mensaje, para seguimiento o aclaración.	N/A	N/A
	8	Alimenta el folio generando con la información que obtuvo mediante chat, llamada o por la evidencia proporcionada, así como las instancias a las que tuvo que canalizar el incidente, si así fuere el caso. Termina Procedimiento	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Operaciones de Emergencias/ y/o Analista Consultivo A	9	Verifica que la respuesta de los cabineros de WhatsApp, sea pronta y siguiendo el protocolo de atención.		
	10	Supervisa que se mantenga actualizada la base de datos de chats ciudadanos, donde se mantiene al tanto de la Dirección, de la cantidad de grupos que se atienden y los ciudadanos que forman parte del chat.		



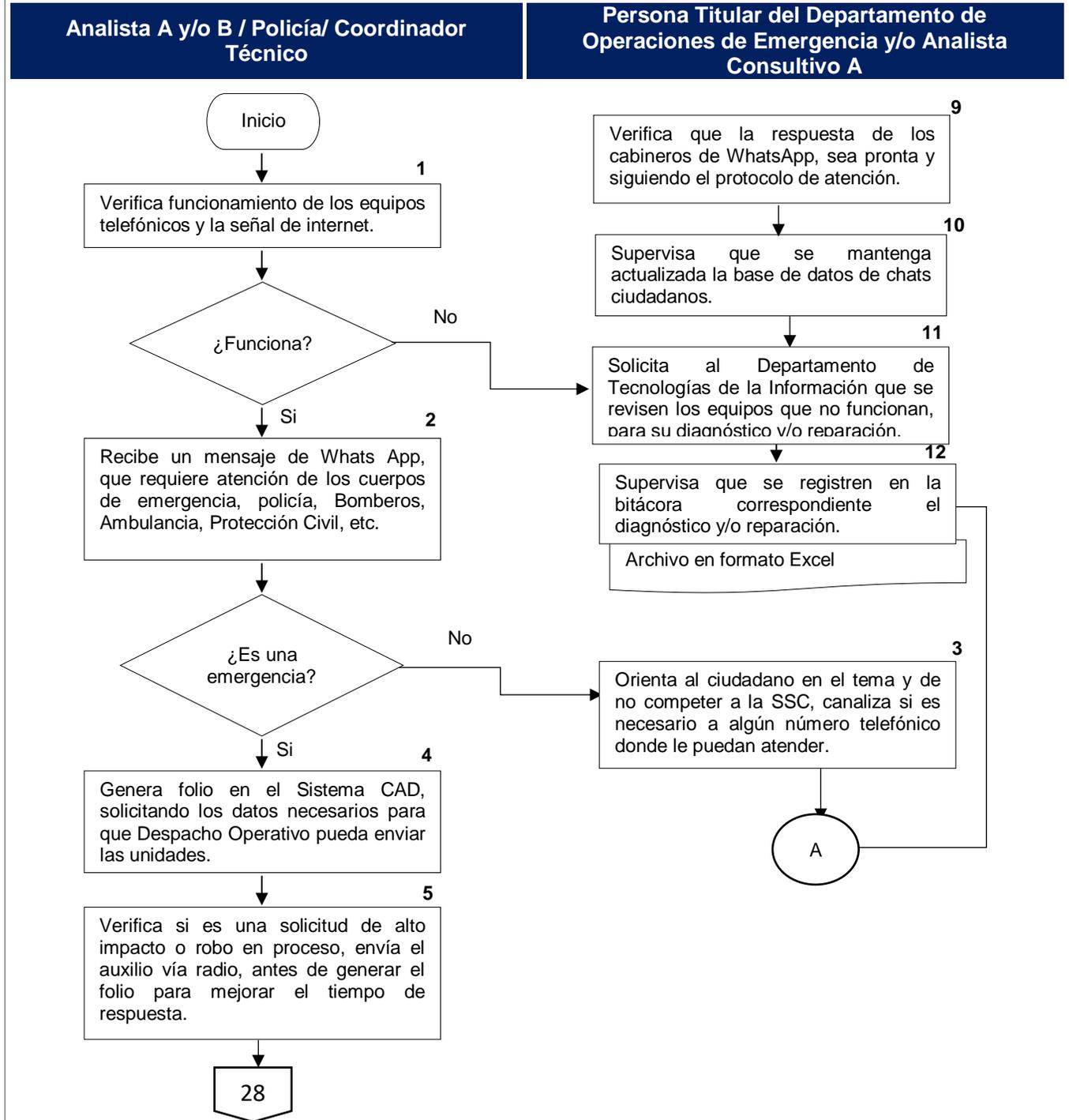
Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
Fecha de elaboración: **06/02/2024**
Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Operaciones de Emergencias/ y/o Analista Consultivo A	11	Solicita al Departamento de Tecnologías de la Información que se revisen los equipos telefónicos que no funcionan, para su diagnóstico y/o reparación.	N/A	N/A
	12	Supervisa que se registren en la bitácora correspondiente el diagnóstico y/o reparación. Termina Procedimiento.	Archivo en formato Excel	Original

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para el monitoreo y asistencia a la población mediante WhatsApp.

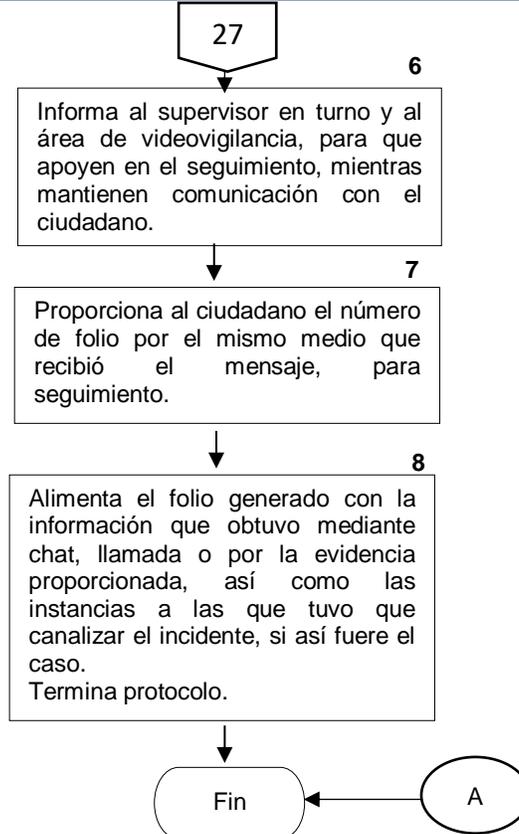




Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para el monitoreo y asistencia a la población mediante WhatsApp

Analista A y/o B / Policía/ Coordinador Técnico





Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el monitoreo Urbano y gestión arterial de los sistemas de atención de emergencias, mediante aplicaciones móviles
Objetivo:	Brindar atención de emergencias, mediante el uso de un dispositivo móvil que permita la ubicación vía GPS de un botón de pánico activado por el peticionario, para acelerar el proceso de atención, disminuir el riesgo del ciudadano en una situación que comprometa su vida y su integridad, así como mejorar los tiempos de respuesta.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 115 fracción III, inciso h).</p> <p>Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 104 inciso h).</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 23.</p> <p>Código para el Estado Libre y Soberano de Puebla, Artículo 186 Octies.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 53, fracción IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se verifica que todos los sistemas de alertamiento estén funcionando correctamente y si presentan alguna falla, se informará de manera inmediata al Jefe/a de Departamento de Operaciones de Emergencia; para que coordine la reparación e informe a las áreas correspondientes. 2. El ciudadano podrá hacer llegar su reporte de auxilio mediante la activación de su alarma de su aplicación móvil, recibiendo de primer orden una llamada por parte del operador, con el fin de ampliar la información de su reporte. 3. El operador que recibió la alarma y regresó la llamada al ciudadano, coordina el despacho operativo con elementos, para enviar a la corporación correspondiente, en caso de ser necesario y de tratarse de un evento de alto impacto, lo transmite por radio a la zona correspondiente, informando al supervisor y jefe inmediato. 4. Se genera la coordinación de acciones con autoridades federales, estatales y municipales, según corresponda, para el despliegue operativo, oportuno y eficaz. 5. Genera el folio en el Sistema de administración de emergencias con la información del evento, en tres tiempos, lo que sucedió, la atención y el cierre.
Tiempo Promedio de Gestión:	El monitoreo se realiza las 24 horas los 365 días del año.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para el monitoreo Urbano y Gestión arterial de los sistemas de atención de emergencias, mediante aplicaciones móviles

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A y/o B /Policía/	1	Recibe un alertamiento de emergencia mediante la aplicación móvil. A su vez es recibida por un elemento en campo.	N/A	N/A
	2	Regresa la llamada al ciudadano que activó su alertamiento, si este no contestara la llamada, se presume que podría estar en peligro y se le indica vía radio al oficial que está acudiendo al lugar, que acuda con precaución.	N/A	N/A
	3	Visualiza en su pantalla, la ubicación que arroja la aplicación móvil del ciudadano, la cual es activada con el botón digital, de igual forma da seguimiento GPS al elemento asignado para cubrir el incidente, hasta que haga contacto con el ciudadano.	N/A	N/A
	4	Informa al elemento asignado, la información recabada, una vez que se regresa la llamada al peticionario y se obtiene la información del suceso por el cual activó la alerta	N/A	N/A
	5	Ingresa la información al apartado de Comentarios en la aplicación móvil, y de ser necesario, puede interactuar en un chat con los elementos en campo o con el ciudadano, donde pueden enviar y recibir imágenes o audio.	N/A	N/A
	6	Hacen contacto y llegan a la misma ubicación donde se encuentra el ciudadano, elementos de policía, la aplicación móvil, detecta su arribo de manera automática y determina el tiempo de arribo.	N/A	N/A



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

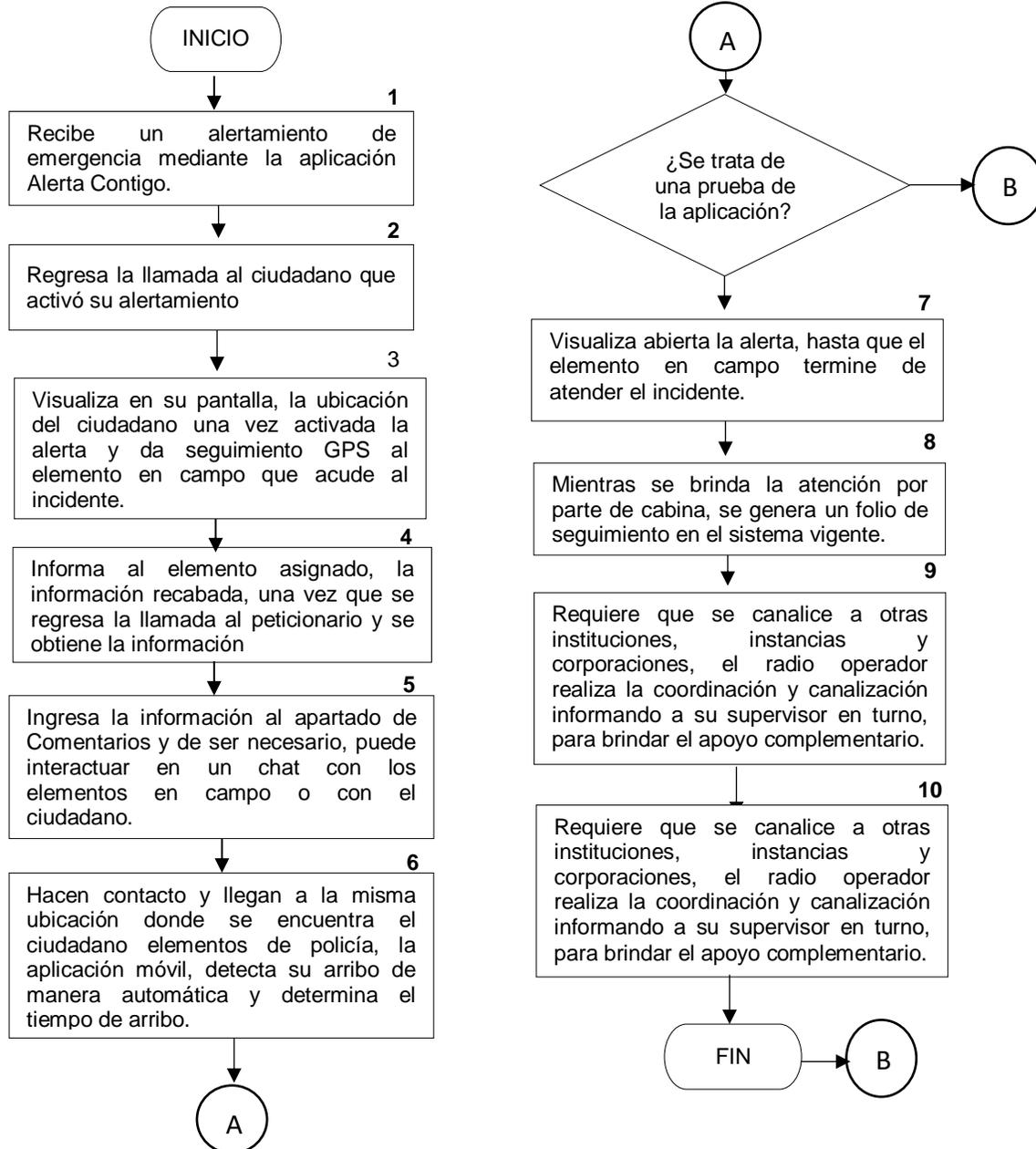
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
		<ul style="list-style-type: none"> Si se trata de una prueba del ciudadano, el incidente tendrá un código de cierre como prueba y aquí termina el procedimiento. En caso contrario; 		
	7	Visualiza abierta la alerta, hasta que el elemento en campo termine de atender el incidente.	N/A	N/A
	8	Brinda la atención por parte de cabina, y se genera un folio de seguimiento en el sistema vigente, con la información de manera cronológica, el cual alimenta las bases de datos del número homologado 9-1-1.	N/A	N/A
	9	Requiere que se canalice a otras instituciones, instancias y corporaciones, el radio operador realiza la coordinación y canalización informando a su supervisor en turno, para brindar el apoyo complementario.	N/A	N/A
	10	<p>Termina la atención, y se ingresa toda la información obtenida por los elementos de policía y ciudadano que solicitó el auxilio al folio correspondiente, dando cierre así al alertamiento.</p> <p>Termina Procedimiento.</p>	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para el monitoreo urbano y gestión arterial de los sistemas de atención de emergencias, mediante aplicaciones móviles.

Analista A y/o B y Policía





Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para logueo de elementos en aplicación móvil.
Objetivo:	Mantener controlado las ubicaciones y asistencias del personal operativo, esto con el fin de eficientar la atención ciudadana disminuyendo tiempos de respuesta.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. Elemento de cabina de zona, ingresa la fatiga a la aplicación móvil.2. El sistema de la aplicación móvil loguea de forma automáticamente elementos que están en fatiga.3. Elementos logueados se visualizan en apartado de fatiga con número de control, unidad, grupo y hora.4. Usuario de Factor Humano revisa la fatiga dentro del sistema de la aplicación móvil para su pase de lista.
Tiempo Promedio de Gestión:	El monitoreo se realiza las 24 horas los 365 días del año.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

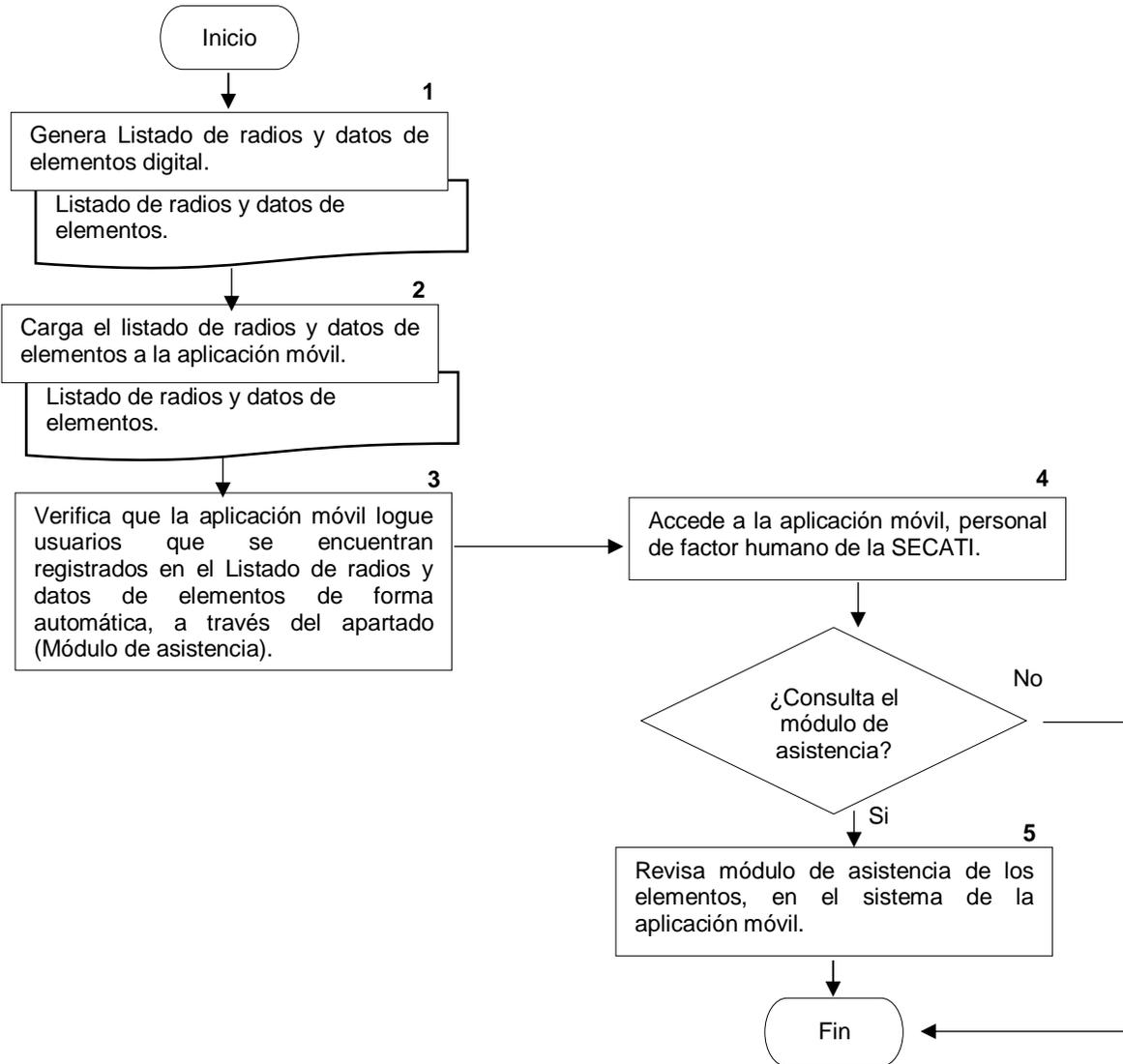
Descripción del Procedimiento para logeo de elementos en aplicación móvil.				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Policía Responsable de Zona	1	Genera listado de radios y datos de elementos digital.	Listado de radios y datos de elementos	N/A
	2	Carga el listado de radios y datos de elementos a la aplicación móvil.	Listado de radios y datos de elementos	N/A
	3	Verifica que la aplicación móvil logue usuarios que se encuentran registrados en el Listado de radios y datos de elementos de forma automática, a través del apartado (Módulo de asistencia).	N/A	N/A
Coordinador Especializado	4	Accede a la aplicación móvil, personal de factor humano de la SECATI.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si factor humano no consulta el módulo de asistencia, termina proceso. En caso contrario continua; 		
	5	Revisa módulo de asistencia de los elementos, en el sistema de la aplicación móvil. Termina procedimiento.	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para logueo de elementos en aplicación móvil.

Policía Responsable de Zona.

Coordinador Especializado.





Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante captura del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictivo y faltas administrativas en Plataforma México.
Objetivo:	Suministrar, intercambiar, sistematizar y actualizar, la información en la plataforma nacional que diariamente se genera sobre la actuación policial, con la finalidad de que los sistemas e instrumentos tecnológicos para este fin se mantengan al día bajo los lineamientos para la integración, captura, revisión y envío del Informe Policial Homologado (IPH), previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21 párrafo noveno.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 5 fracción II, 41 fracción I, 43, 109, 110, 111 y 112.</p> <p>Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado en su totalidad.</p> <p>Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132 fracción XIV.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículos 35 fracción I y II, 37 y 38.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 53 fracción IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alimentar la base de datos de Plataforma México, que permite recabar y consultar información que diariamente se genera de la actuación policial. 2. Garantizar que la integración del Informe Policial Homologado se realice apegada a los lineamientos establecidos. 3. Cumplir con los plazos establecidos por la ley o convenidos al interior del Sistema Nacional de Seguridad Pública. 4. Dar seguimiento a los Informes Policiales Homologados que hayan sido rechazados, y asegurarse de su corrección. 5. Cumplir con la correcta guarda y custodia de cada Informe Policial Homologado.
Tiempo Promedio de Gestión:	24 horas y 365 días del año.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para generar la coordinación con autoridades federales mediante captura del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Policía capturista / Policía Supervisor	1	Recibe Formato de IPH.	Formato IPH emitido por la Federación	Copia
	2	Revisa que cumpla con los requisitos del llenado del Formato IPH con base en los Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el IPH no cumple con los requisitos de llenado, solicita que se corrija y regresa a la actividad No. 1, en caso contrario: 		
	3	Revisa que la información proporcionada sea de un periodo no mayor a 24 horas desde la recepción de la autoridad pertinente.	N/A	N/A
	4	Respalda la información extemporánea y solicita al elemento de la unidad de despliegue operativo que llene un Formato de Entrega de IPH Histórico.	Formato de entrega de IPH histórico FORM.738/SSC/1 22124	Original
	5	Genera y proporciona un folio consecutivo del libro de registro interno de IPH.	Libro de registro de IPH	N/A
	6	Consulta y coteja que la actividad se encuentre dentro del parte de novedades diario.	Digital	N/A
	7	Consulta información dentro del sistema CAD con el número de folio de denuncia o emergencia.	CAD	N/A
	8	Alimenta base de datos de IPH entregados en el área.	Digital	N/A



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	9	Ingresa mediante una Red Privada Virtual (VPN, por sus siglas en inglés), mediante Cisco VPN Client y a través de un usuario y contraseña.	N/A	N/A
	10	Ingresa al Programa de Captura del Informe Policial Homologado 2019 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, a través de un usuario y contraseña.	N/A	N/A
	11	Valida los datos del usuario, ingresa a la plataforma, seleccionando el módulo de "Infracciones Administrativas (Justicia Cívica) o Hecho Probablemente Delictivo".	N/A	N/A
	12	Registro los datos del formato del IPH.	Formato IPH emitido por la Federación	N/A
	13	Genera folio de captura del IPH Programa de Captura del Informe Policial Homologado 2019 del Consejo Nacional de Seguridad Pública.	N/A	N/A
	14	Guarda la información capturada dependiendo de la sección y anexo en cuestión, dando la opción guardar el IPH de delitos y/o faltas administrativas.	N/A	N/A
	15	Completa toda la información, y se envía bajo la opción "Supervisar" el IPH de delitos y/o faltas administrativas.	N/A	N/A
	16	Verifica que todas las secciones y anexos estén debidamente requisitados.	N/A	N/A
		Si el IPH no es rechazado continúa en la actividad no. 18, caso contrario:		



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	17	Corrige el IPH y regresa a la actividad No.16.	N/A	N/A
	18	Realiza las acciones necesarias para resguardar el IPH. Termina procedimiento.	Archivo digital / archivo físico	Original / Copia



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

FORMATO DE ENTREGA DE IPH HISTÓRICO (FORM.738/SSC/122124)

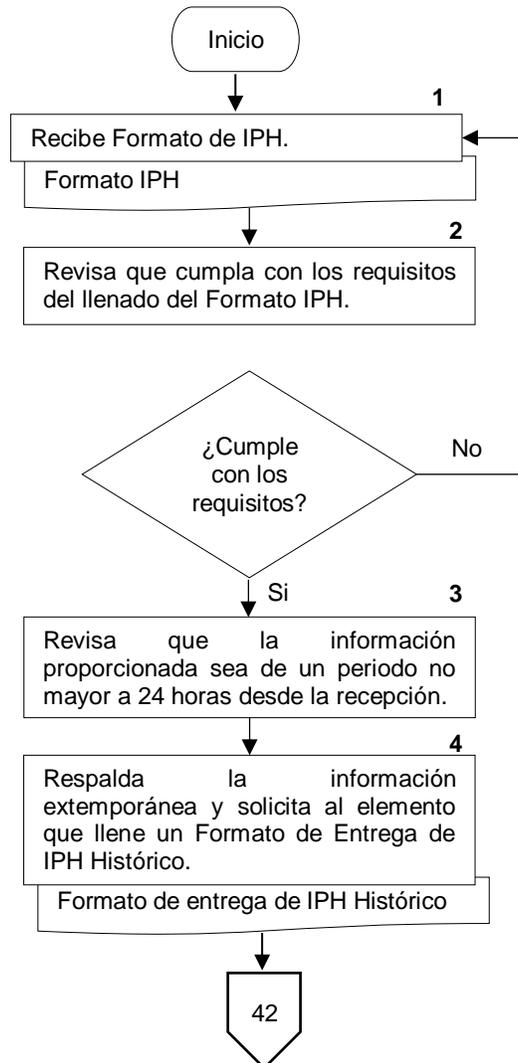
 <p>Secretaría de Seguridad Ciudadana</p> <p>DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS Y RESPUESTA INMEDIATA DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (ÁREA DE CAPTURA)</p>					
FORMATO DE ENTREGA DE IPH HISTÓRICO					
FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN		FECHA Y HORA DEL EVENTO		FOLIO ASIGNADO	
DATOS GENERALES DEL IPH					
TIPO DE EVENTO				FOLIO DERI	
ZONA O GRUPO				AUTORIDAD COMPETENTE	
OFICIAL QUE ATENDIÓ EL EVENTO					
MOTIVO POR EL CUAL NO FUE POSIBLE ENTREGAR EN TIEMPO Y FORMA					
NOMBRE Y FIRMA DE ELEMENTO QUE ENTREGA				NOMBRE Y FIRMA DE CAPTURISTA QUE RECIBE	
FORM.738/SSC/122124					



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento generar la coordinación con autoridades federales mediante la captura del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

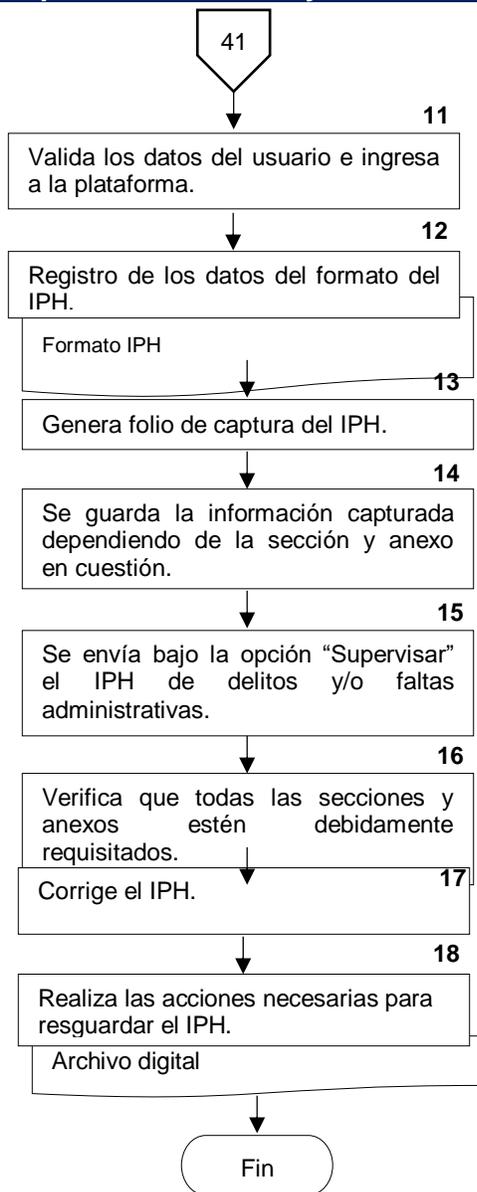
Capturista/ Analista Ay/o B / Policía



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento generar la coordinación con autoridades federales mediante la captura del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

Capturista/ Analista Ay/o B / Policía





Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la supervisión del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.</p>
<p>Objetivo:</p>	<p>Supervisar una correcta captura del IPH, conforme los lineamientos aplicables en la materia y Garantizar que la información que se genera diariamente se capture cumpliendo los lineamientos sobre la intervención policial y el envío del Informe Policial Homologado (IPH), previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p>
<p>Fundamento Legal:</p>	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 5 fracción II, 41 fracción I y III, 43, 109, 110 y 112.</p> <p>Lineamientos para la integración, captura, revisión y envío del Informe Policial Homologado (IPH), previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p> <p>Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132 fracción XIV.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 35 fracción I y II y 37.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 53 fracción XI.</p>



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

<p>Nombre del Procedimiento:</p>	<p>Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la supervisión del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.</p>
<p>Políticas de Operación:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantiza la seguridad de la información mediante la integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad y no repudio. 2. Asegura que la información capturada en el Programa de Captura del Informe Policial Homologado de delitos y/o faltas administrativas por la unidad de despliegue operativo de la SSC, se realice de forma correcta, suficiente y completa. 3. Garantiza que la base de datos nacional, refleje la información generada en el IPH para su posterior consulta, ofreciendo registros sobre personas, vehículos y armas. 4. Cuenta con un monitoreo de los registros que el área de captura integra en el sistema. 5. Cumple con los plazos establecidos por la ley o convenidos al interior del Sistema Nacional de Seguridad Pública. 6. Dar seguimiento a los Informes Policiales Homologados que hayan sido rechazados, y realizar su respectiva corrección. 7. Cumple con la correcta guarda y custodia de cada informe policial homologado.
<p>Tiempo Promedio de Gestión:</p>	<p>Variable.</p>



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para para generar la coordinación con autoridades federales mediante supervisión del Informa Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

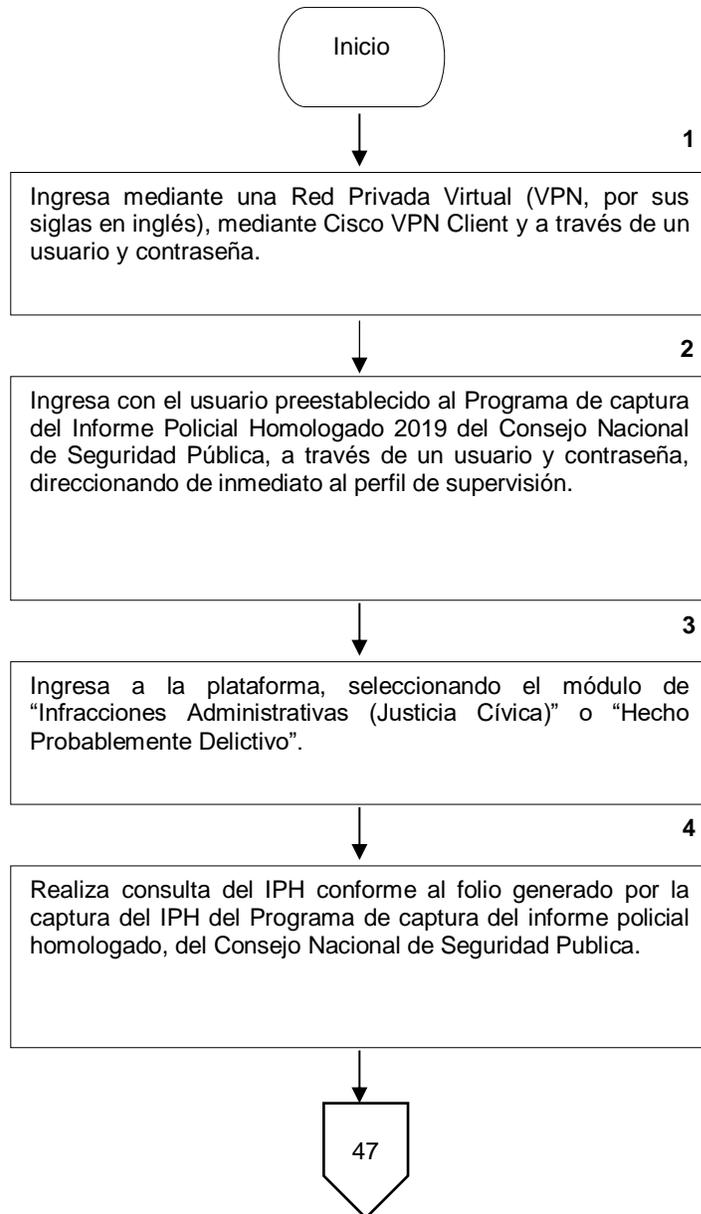
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
(Supervisor) / Policía Segundo	1	Ingresa mediante una Red Privada Virtual (VPN, por sus siglas en inglés), mediante Cisco VPN Client y a través de un usuario y contraseña.	N/A	N/A
	2	Ingresa con el usuario preestablecido al Programa de captura del Informe Policial Homologado 2019 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, a través de un usuario y contraseña, direccionando de inmediato al perfil de supervisión.	N/A	N/A
	3	Ingresa a la plataforma, seleccionando el módulo de "Infracciones Administrativas (Justicia Cívica)" o "Hecho Probablemente Delictivo".	N/A	N/A
	4	Realiza consulta del IPH conforme al folio generado por la captura del IPH del Programa de captura del informe policial homologado, del Consejo Nacional de Seguridad Publica.	Formato IPH emitido por la Federación.	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si el IPH cumple con las políticas establecidas continúa en la actividad no. 8. 		
	5	Escribe el motivo y genera estatus de IPH rechazado para su corrección en el área de captura.	N/A	N/A
	6	Escribe el motivo y genera estatus del IPH supervisado.	N/A	N/A
	7	Lleva a cabo las acciones necesarias para resguardar el IPH. Termina Procedimiento.	Archivo digital/Archivo físico	Copia



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la supervisión del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

**(Supervisor/a) / Policía Tercero
y/o Coordinador/a Técnico/a**

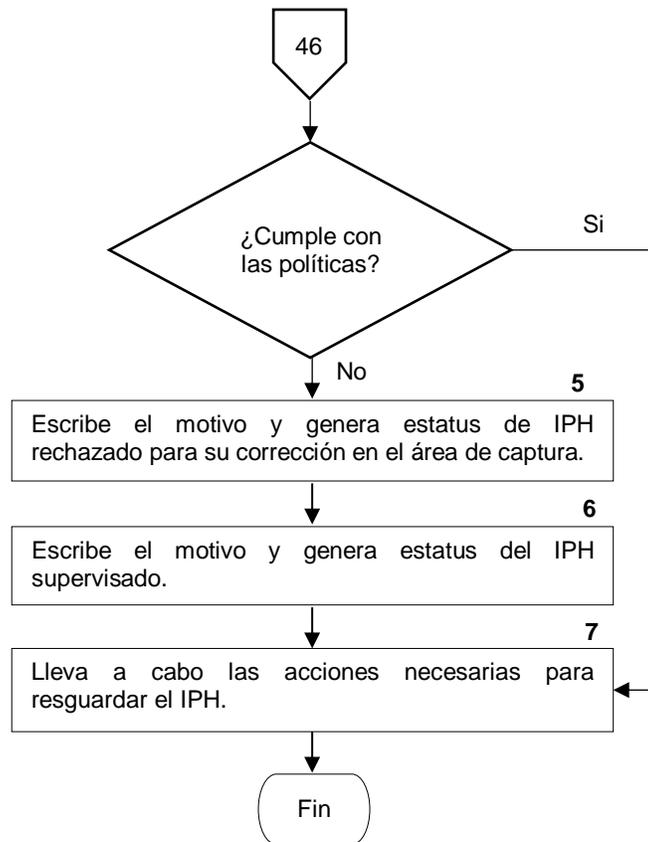




Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la supervisión del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

**(Supervisor/a) / Policía Tercero
y/o Coordinador/a Técnico/a**





Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la solicitud del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.
Objetivo:	<p>Brindar la información a las autoridades en materia de investigación y persecución del delito, mediante los procedimientos y ordenamientos aplicables en la materia.</p> <p>Realizar la entrega del Informe Policial Homologado mediante solicitudes de Asuntos Internos, Contraloría Municipal, Derechos Humanos, Fiscalía, etc. Lo anterior con la finalidad de cumplir con los plazos establecidos por la Ley o convenidos al interior del Sistema Nacional de Seguridad Pública.</p>
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21 párrafo noveno.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 5 fracción II, 41 fracción I, 43, 109, 110, 111 y 112.</p> <p>Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado en su totalidad.</p> <p>Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132 fracción XIV.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 35 fracción I y II, 37 y 38.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 53 fracción VI.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. El encargado del área de captura, deberá garantizar la seguridad de la información mediante la integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad y no repudio.2. Posteriormente brindará la información para que las autoridades competentes en materia de investigación y persecución del delito, realicen los procedimientos siguientes para los fines que se prevean en los ordenamientos legales aplicables.3. El encargado del área de captura deberá cumplir con los plazos establecidos por la ley o convenidos al interior del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Tiempo Promedio de Gestión:	4 horas.

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

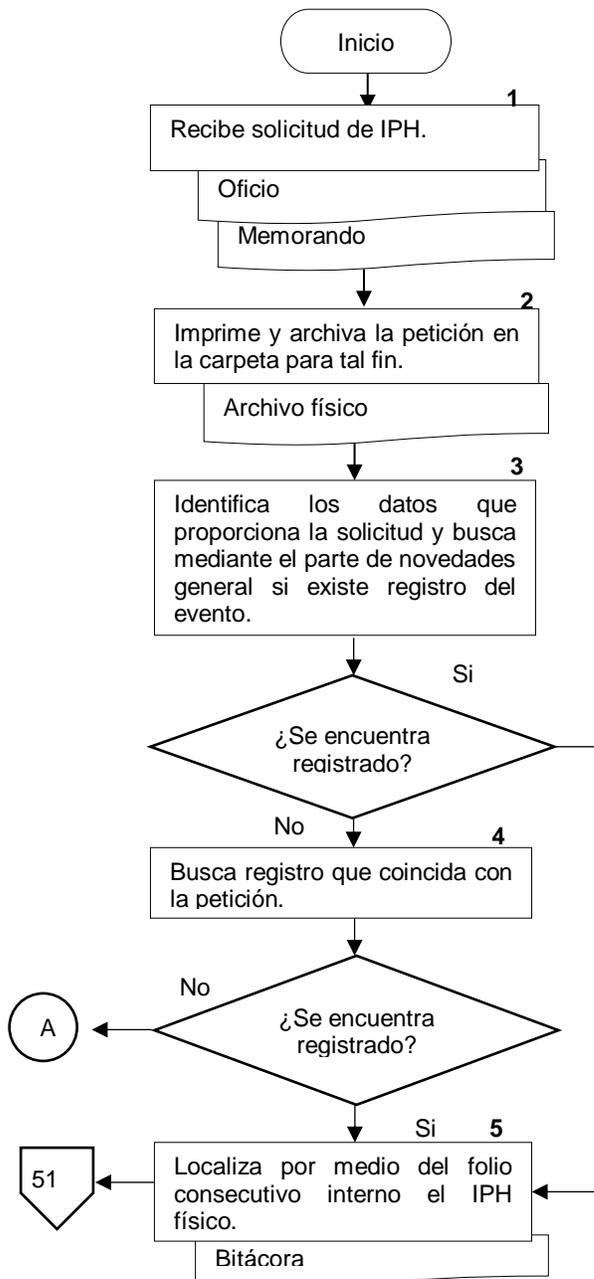
Descripción del Procedimiento: Para generar la coordinación con autoridades federales mediante la solicitud del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Policía Tercero encargado/a del área de captura de IPH	1	Recibe solicitud de IPH	Oficio / Memorándum	Digital
	2	Imprime y archiva la petición en la carpeta para tal fin.	Archivo físico	N/A
	3	Identifica los datos que proporciona la solicitud y busca mediante el parte de novedades general si existe registro del evento.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el evento se encuentra registrado en el parte de novedades continúa en la actividad no. 5, en caso contrario: 		
	4	Busca registro que coincida con la petición.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el evento no se encuentra registrado en la base continúa en la actividad no. 7, en caso contrario: 		
	5	Localiza por medio del folio consecutivo interno el IPH físico.	Bitácora	Copia
	6	Realiza las acciones necesarias para entregar copia del IPH.	Formato PDF	Copia
	7	Contesta mediante correo electrónico los resultados de la búsqueda. Termina el procedimiento.	Digital	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la solicitud del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

Policía Tercero encargado/a del área de captura de IPH

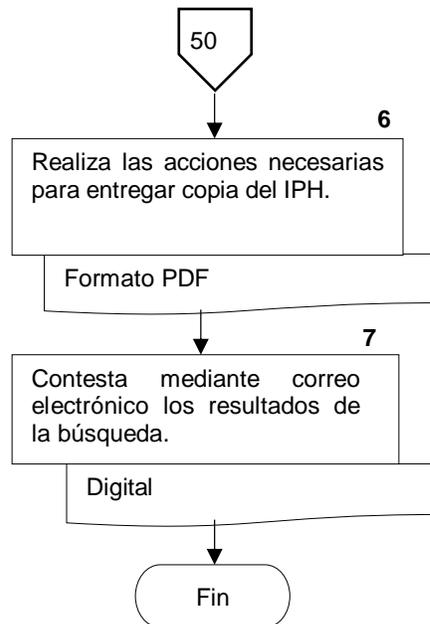




Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la solicitud del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

Policía Tercero encargado/a del área de captura de IPH





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la verificación de Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.
Objetivo:	Realizar un estado comparativo de la actuación policial que se registra diariamente en bases oficiales de la Secretaría e informes policiales homologados de delitos y faltas administrativas, para así generar una base de datos que permitan la medición y análisis de los IPH, cumpliendo los lineamientos para la integración, captura, revisión y envío del IPH, previsto en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
Fundamento Legal:	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 21 párrafo noveno.</p> <p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 5 fracción II, 41 fracción I, 43, 109, 110, 111 y 112.</p> <p>Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos para el llenado, entrega, recepción, registro, resguardo y consulta del Informe Policial Homologado en su totalidad.</p> <p>Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 132 fracción XIV.</p> <p>Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla, Artículo 35 fracción I y II, 37 y 38.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 53 fracción IV.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Garantizará la seguridad de la información mediante la integridad, confidencialidad, autenticidad, disponibilidad y no repudio. 2. Brindará información a la Dirección de Policía acerca de la entrega oportuna, tardía u omisión de IPH. 3. Exhortará a los agentes policiales a que realicen detenciones, den aviso administrativo en un plazo no mayor a 24 horas al Centro Nacional de Información, a través del Informe Policial Homologado. 4. Aumenta la entrega de información al área, con el fin de enriquecer la base de datos estructurada que sirve como insumo a la plataforma de captura del Informe Policial Homologado ofreciendo registros sobre personas, vehículos, armas e indicios.
Tiempo Promedio de Gestión:	Variable.



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para generar la coordinación con autoridades federales mediante verificación del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Policía Tercero/ (Encargado/a del área de captura de IPH)	1	Revisa que la información de los IPH recibidos se encuentre en forma correcta, suficiente y completa para el llenado en la base de datos.	Físico / Digital	N/A
	2	Coteja que los IPH de la base de datos coincidan con los IPH físicos.	Digital / Formato IPH	Copia
	3	Verifica que los IPH físicos coincidan con los IPH del libro de registro interno.	Libro de registro de IPH	N/A
	4	Ingresa mediante una Red Privada Virtual (VPN, por sus siglas en inglés), mediante Cisco VPN Client y a través de un usuario y contraseña.	N/A	N/A
	5	Ingresa al portal de Supervisión del "Informe Policial Homologado 2019 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, a través de un usuario y contraseña, direccionando de inmediato al perfil de supervisión.	N/A	N/A
	6	Realiza consulta de IPH de delitos y/o faltas administrativas conforme a la captura diaria generada.	N/A	N/A
	7	Coteja que los datos de identificación del IPH coincidan en la base de datos y base del Programa de captura del informe policial homologado del Consejo Nacional de Seguridad Pública.	Digital	N/A
	8	Realiza reporte diario acerca del estatus de IPH y/o inconsistencias de los mismos.	Digital	N/A



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

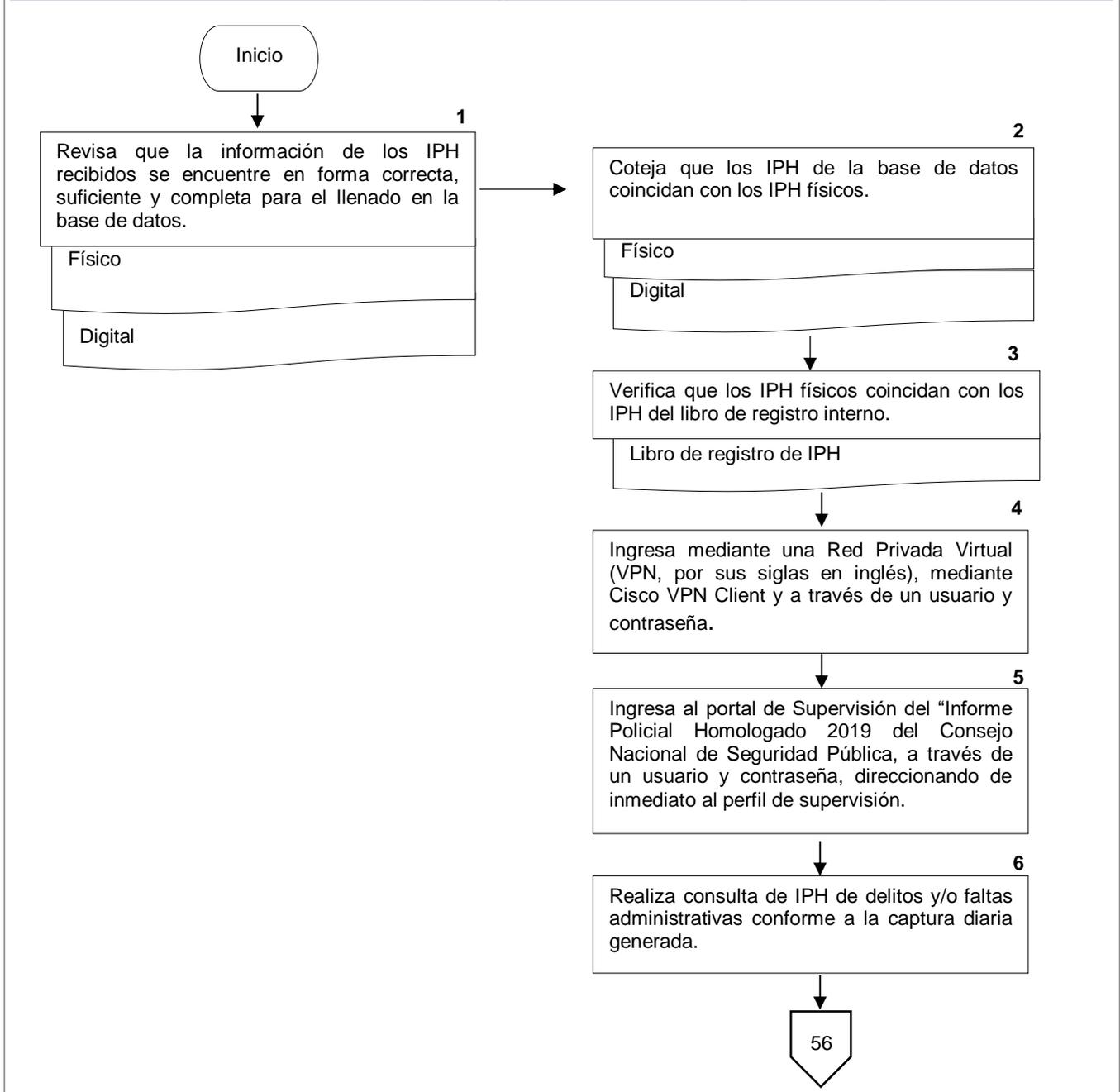
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	9	Verifica que los eventos considerados en el parte de novedades cumplan con la entrega física de IPH.	Digital	N/A
	10	Ingresa al Sistema denominado Foto remisiones, a través de un usuario y contraseña.	N/A	N/A
	11	Verifica que las remisiones diarias cumplan con la entrega física de IPH.	Digital	N/A
	12	Identifica si existe algún IPH entregado al área que no cuente con registro en el parte de novedades y/o remisiones.	N/A	N/A
	13	Consulta que la información de la actividad policial cuente con número de folio de denuncia o emergencia.	N/A	N/A
	14	Recopila información obtenida y genera comparativa con respecto al estado de los IPH. Termina Procedimiento	Digital	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la verificación del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

Policía Tercero/ (Encargado/a del área de captura de IPH)

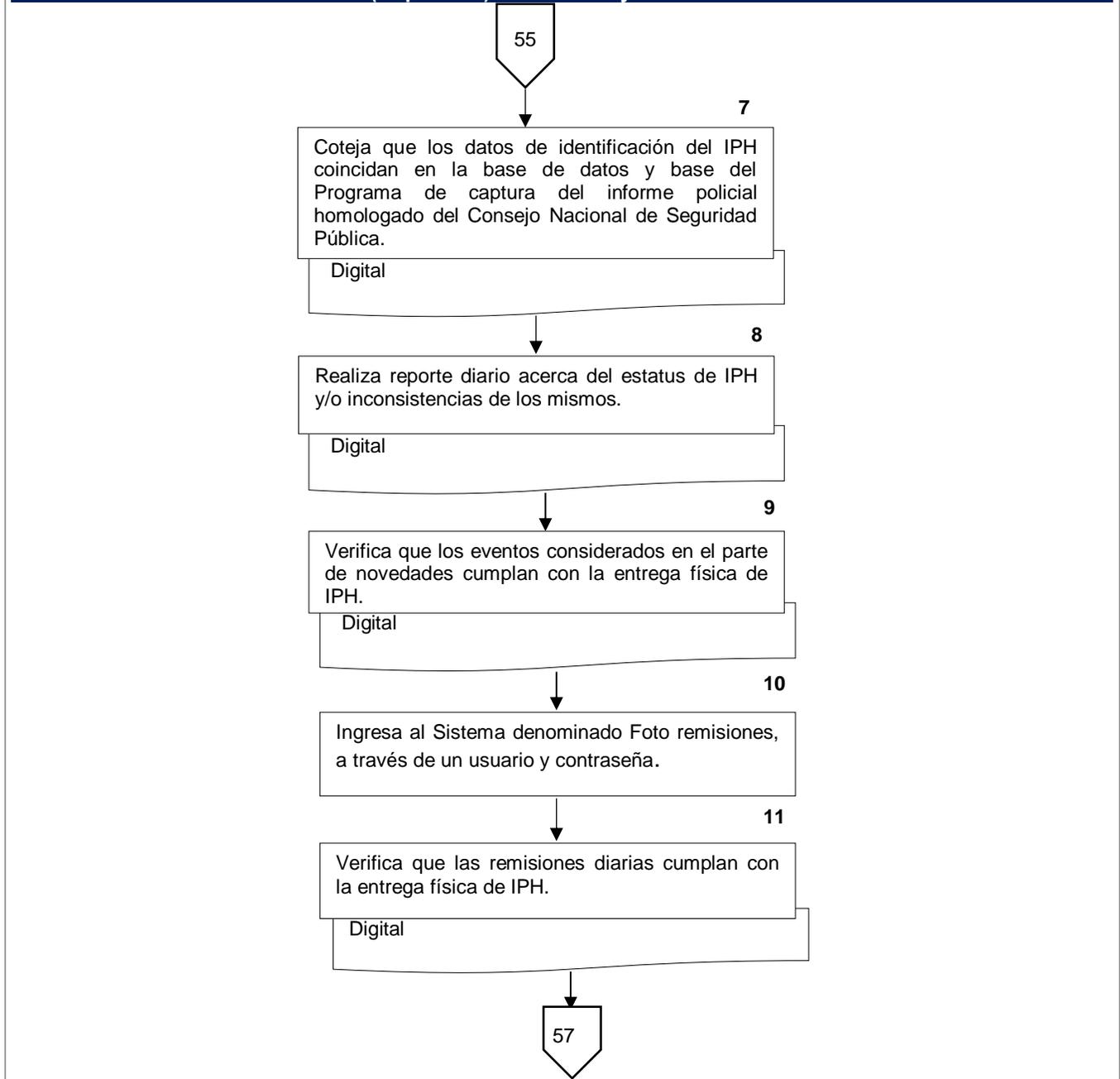




Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento generar la coordinación con autoridades federales mediante la verificación del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

(Capturista) / Analista A y/o B/ Policía

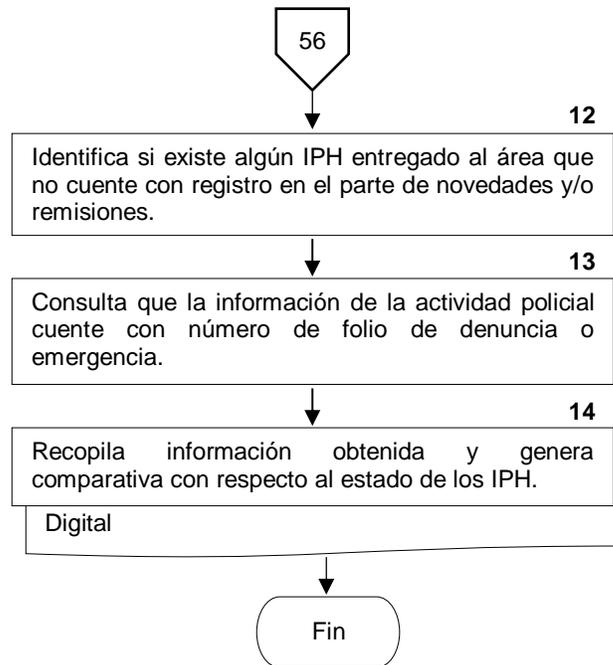




Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para generar la coordinación con autoridades federales mediante la verificación del Informe Policial Homologado (IPH) de hecho probablemente delictuoso y faltas administrativas en Plataforma México.

(Capturista) / Analista A y/o B/ Policía





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata
V. DIRECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para Soporte y Servicio Técnico a equipo de radio y herramientas tecnológicas.
Objetivo:	Mantener en óptimas condiciones el equipo de radio y las herramientas tecnológicas con las que cuenta actualmente la Secretaría. Con la finalidad de asegurar la disponibilidad de los diversos sistemas instalados en los equipos servidores, garantizando el mejor servicio a los usuarios.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111. Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V. Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VII y IX.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Este procedimiento será ejecutado todos los días hábiles de acuerdo con las solicitudes realizadas por parte de las diferentes áreas que conforman la Secretaría cuando existen fallas en sus equipos de cómputo y radiocomunicación. 2. Se brindará servicio de soporte técnico a todos los equipos de cómputo y radiocomunicación pertenecientes a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla. 3. Si el equipo requiere de una reparación necesaria o una actualización, ésta se llevará a cabo informando al encargado del equipo del tiempo que llevará implementar esta acción.
Tiempo Promedio de Gestión:	De 1 a 8 horas.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para soporte y servicio técnico a equipo de radio y herramientas tecnológicas.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe solicitud vía telefónica, oficio o memorándum del área usuaria para la revisión de equipo de cómputo o radiocomunicación al presentarse una falla.	N/A	N/A
	2	Asigna a una persona del área de soporte técnico para la atención de la solicitud.	N/A	N/A
Analista A / Policía	3	Atiende la solicitud acudiendo al área usuaria para realizar la revisión y diagnóstico del problema reportado:	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si la falla puede ser resuelta durante la revisión realizada, continúa en la actividad No. 8, en caso contrario: 		
	4	Informa al usuario el tiempo de solución de la falla presentada.	N/A	N/A
	5	Reporta a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información la falla encontrada informando de la solución de la misma.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si la falla se puede resolver sin requerir de materiales y recursos adicionales, continúa en la actividad No. 8, en caso contrario: 		
	6	Solicita a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información los materiales y recursos adicionales para la reparación de la falla.	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	7	Proporciona los materiales y recursos adicionales para la reparación de la falla.	N/A	N/A



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista A/ Policía	8	Procede a la reparación de la falla del equipo de cómputo o radiocomunicación.	N/A	N/A
	9	Realiza la entrega del equipo de cómputo o radiocomunicación al usuario correspondiente, realizando las pruebas de operación correspondientes. Termina el Procedimiento.	N/A	N/A



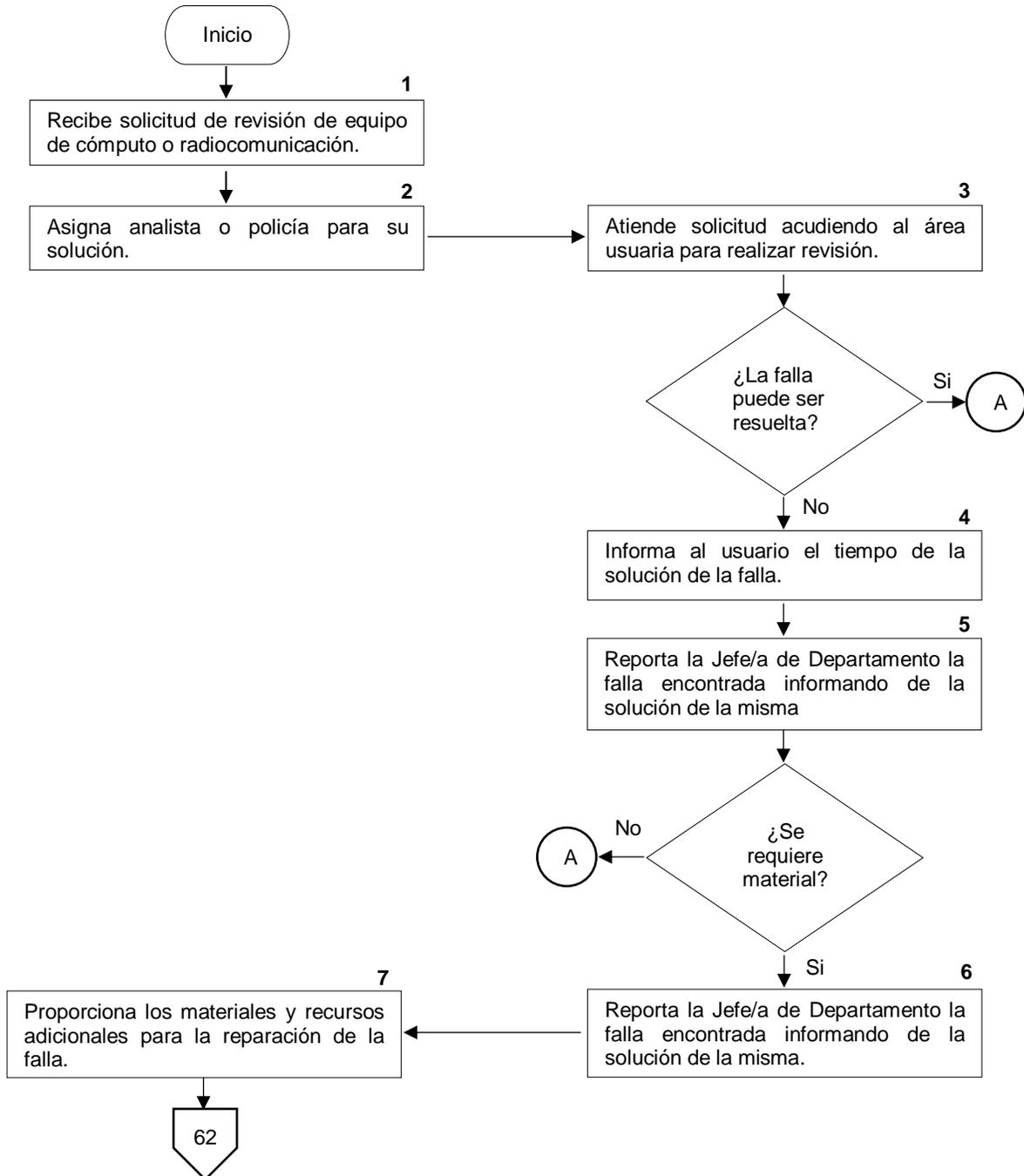
Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para soporte y servicio técnico a equipo de radio y herramientas tecnológicas.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información

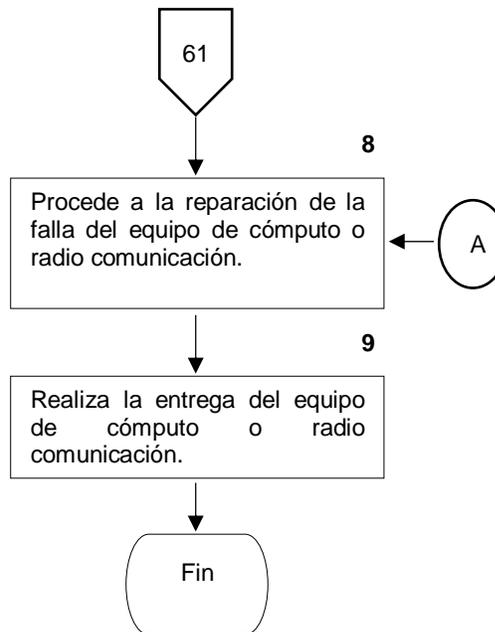
Analista/ Policía



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para soporte y servicio técnico a equipo de radio y herramientas Tecnológicas.

Analista/ Policía





Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para actualizar y garantizar la interconexión a la red.
Objetivo:	Proporcionar al usuario los servicios disponibles de red a través de los equipos de cómputo asignados para realizar sus funciones adecuadamente.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de Tecnologías de la información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la solicitud por la vía correspondiente y a través del nivel jerárquico autorizado, de lo contrario se le informará al usuario que haga el trámite por medio de la persona adecuada. 2. Se conectarán a la red los equipos que se encuentren dentro del inventario de bienes de la Secretaría.
Tiempo Promedio de Gestión:	2 horas.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: para actualizar y garantizar la interconexión a la red.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe la solicitud vía memorándum para conectar el equipo de cómputo a la red de la Secretaría.	Memorándum	Original
	2	Verifica en sitio el número de serie del equipo a conectar a la red y se valida si el equipo forma parte del inventario de la Secretaría.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el equipo no es de la Secretaría, termina procedimiento, en caso contrario: 	N/A	N/A
Analista/Policía de Soporte Técnico	3	Realiza una revisión en sitio para verificar si existe nodo de red o AP para conectar el equipo.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si existe forma de conectar el equipo a la red, continúa en la actividad no. 5, en caso contrario: 		
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	4	Solicita vía Memorándum el material necesario, al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para su compra.	Memorándum	Original y Copia
Analista / Policía de Soporte Técnico	5	Recibe el material y realiza la instalación del mismo.	N/A	N/A
	6	Asigna al equipo de cómputo una dirección IP, válida de la red.	N/A	N/A
	7	Configura y conecta el equipo a la red.	N/A	N/A
	8	Asigna privilegios en la red a la nueva computadora conectada. Termina el procedimiento.	N/A	N/A

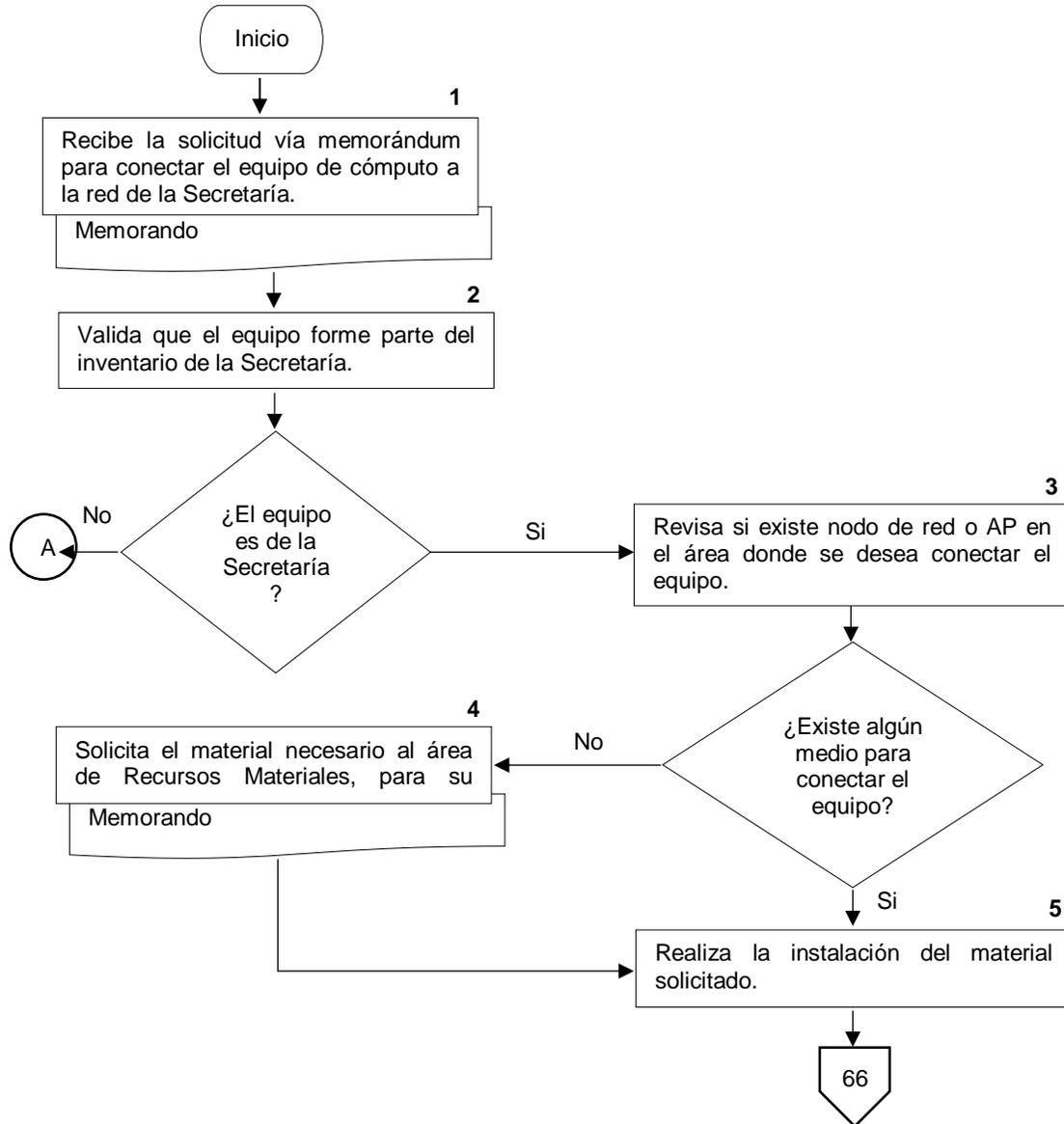


Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para actualizar y garantizar la interconexión a la red.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información

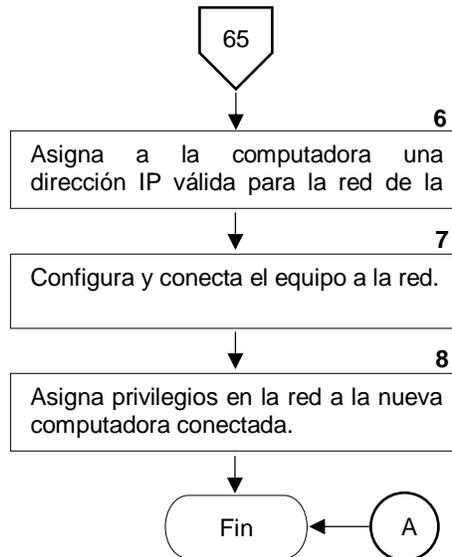
Analista/Policia Soporte Técnico



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para actualizar y garantizar la interconexión a la red.

**Analista/Policiá
Soporte Técnico**





Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.
Objetivo:	Contar con una administración de red, que nos permita mejorar el flujo de información y reducir las fallas por conectividad a la red de voz y datos.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<p>1. El presente procedimiento se puede iniciar a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por una alarma en el programa de monitoreo de la red. • Por una llamada telefónica reportando el problema. <p>Si la solución a un problema encontrado afecta la disponibilidad de la red, se notificará al Jefe/a inmediato para que tome las acciones necesarias para notificar a los usuarios y mandos superiores del problema, así como las posibles soluciones y tiempo de respuesta.</p>
Tiempo Promedio de Gestión:	3 días aproximadamente (variable dependiendo de la severidad de la falla).



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para la administración de los equipos de comunicación de la red.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular de Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe reporte vía oficio/ memorándum o vía telefónica.	Oficio / Memorándum	N/A
	2	Asigna Analista o Policía para su solución:	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si el equipo no es de la Secretaría, termina procedimiento. • En caso contrario: 	N/A	N/A
Analista / Policía	3	Revisa si el equipo pertenece a algún proyecto en el cuál haya una póliza de soporte o mantenimiento vigente:	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si pertenece a un proyecto de póliza vigente continúa en la actividad no. 7. • Si no pertenece a ningún proyecto con póliza vigente: 		
	4	Revisa a través del software de monitoreo si existe algún equipo de comunicación alarmado.		
		<ul style="list-style-type: none"> • Si no existe algún equipo alarmado, continúa en la actividad No. 11. • En caso contrario: 		
	5	<p>Verifica el sitio donde se encuentra el equipo para realizar un diagnóstico.</p> <p>Esto incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conexiones eléctricas • Interconexión del equipo • Estado del sistema operativo y equipos secundarios. • Comunicación de red. • Configuración. 	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si el equipo está dañado, continúa en la actividad No. 9. • En caso contrario: 	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

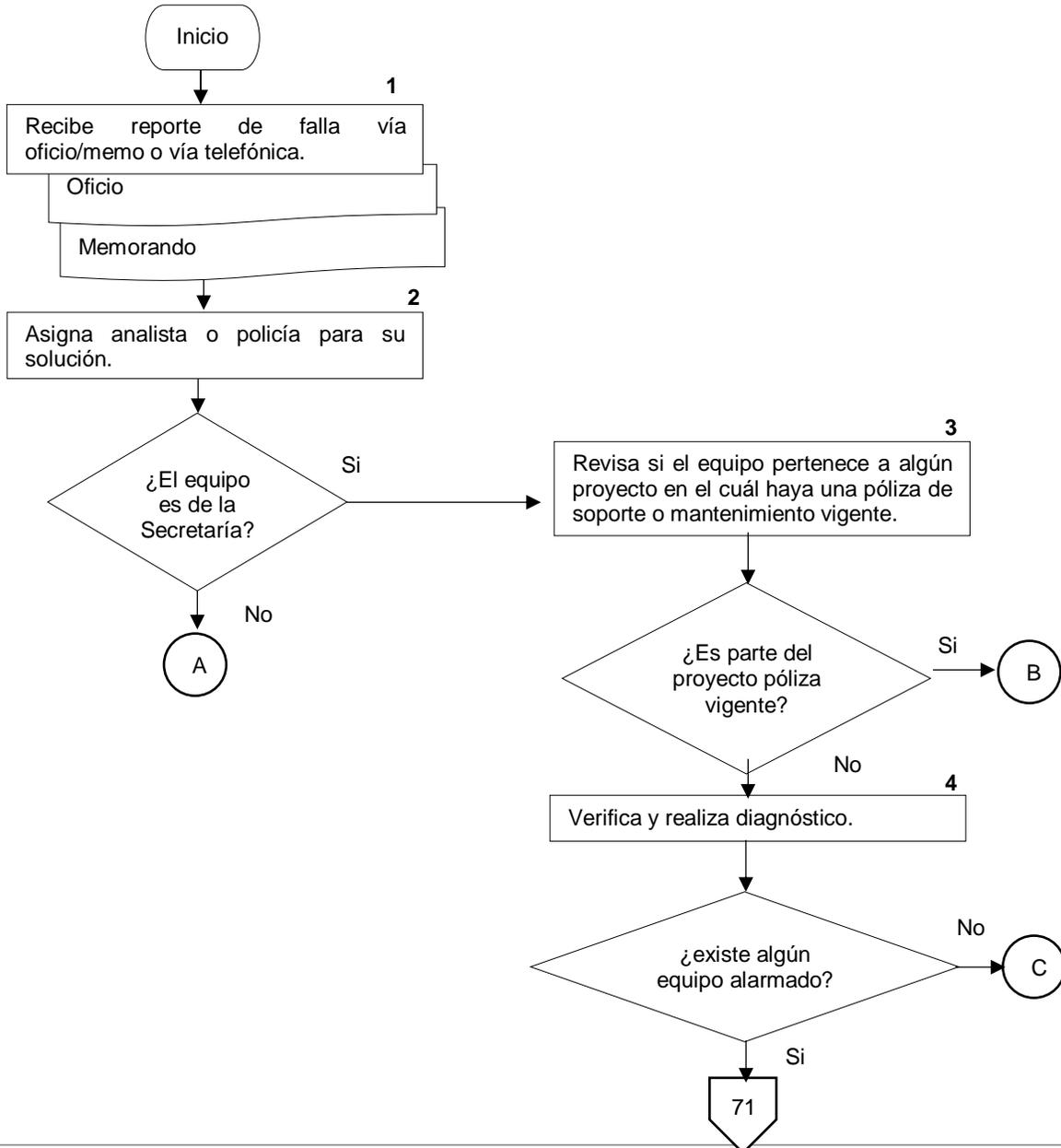
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista / Policía	6	Realiza cambios de cables y conectores, ajusta la configuración si es necesario y reinicia el equipo.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si el problema se corrigió continúa en la actividad No. 11. • En caso contrario: 		
	7	Recopila toda la información necesaria y envía esta al proveedor correspondiente para su análisis o bien busca una solución.	N/A	N/A
	8	Recibe la respuesta de solución por parte del proveedor.	N/A	N/A
	9	Realiza las acciones necesarias para corregir el problema.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si el problema se corrigió, continúa en la actividad 11. • En caso contrario. regresa a la actividad No. 6. 		
Persona Titular de Departamento de Tecnologías de la Información	10	Envía memorándum al área de Recursos Materiales y Servicios Generales para la compra de suministros del equipo dañado.	Memorándum	Original y copia
	11	Recibe el equipo y realiza la configuración e instalación del mismo	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si la petición no fue recibida vía oficio, termina procedimiento. • En caso contrario: 		
	12	Contesta la solicitud una vez que está solucionado el problema. Termina procedimiento.	Memorándum	Original y copia

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información.

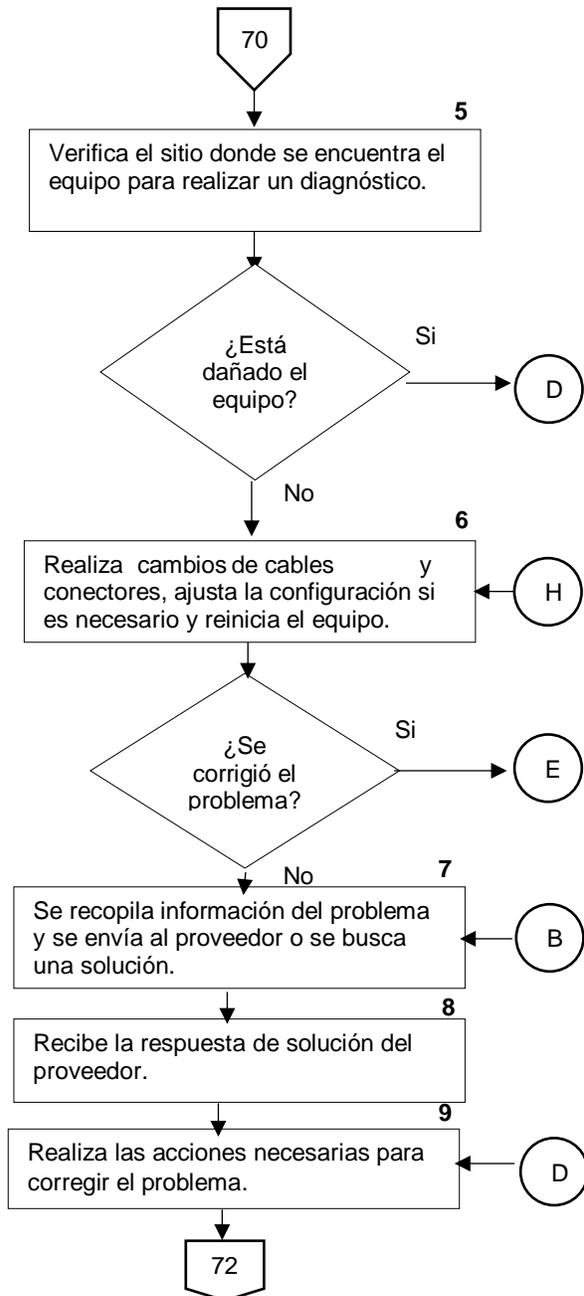
Analista / Policía



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

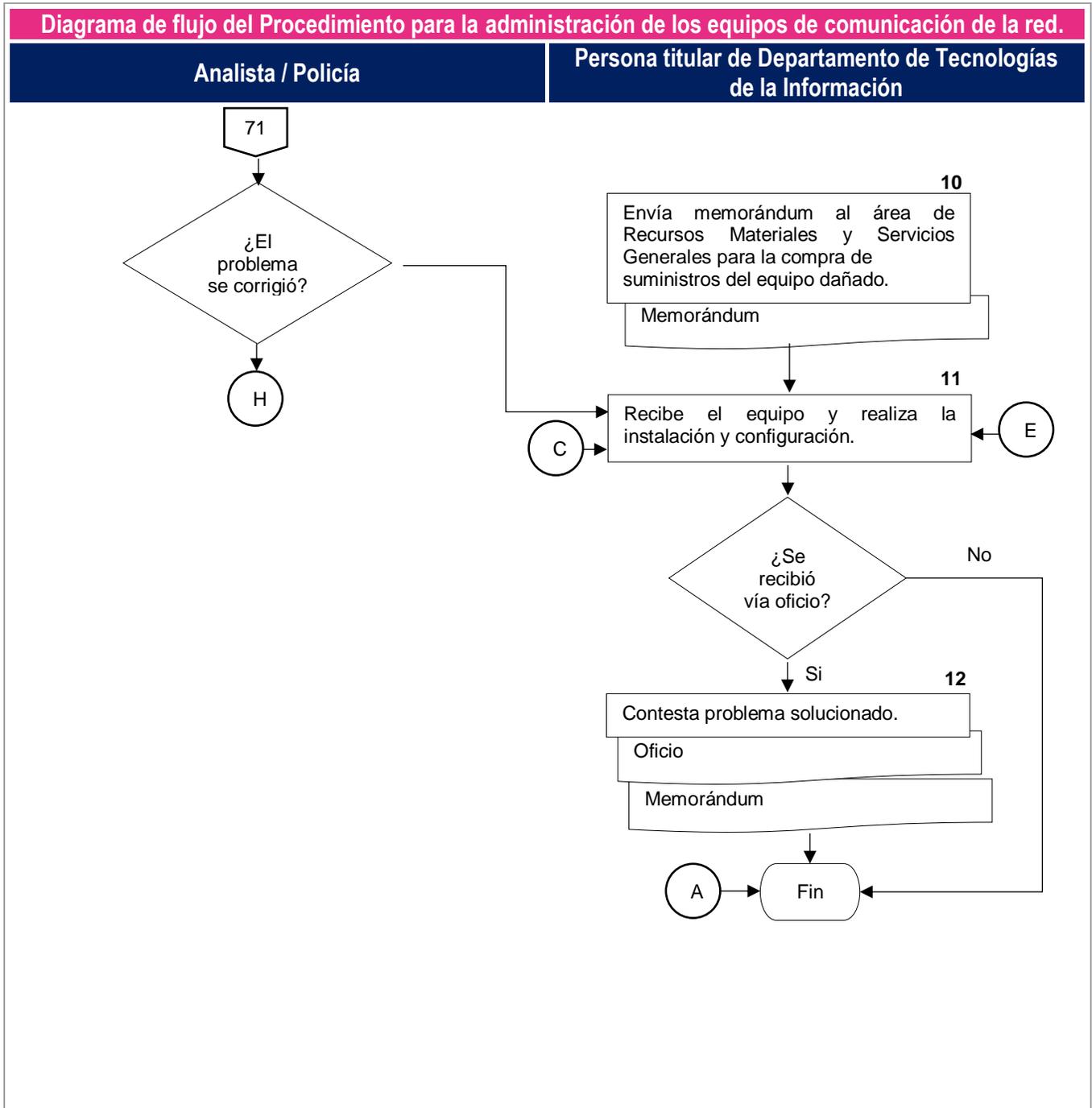
Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.

Analista / Policía



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la administración de los equipos de comunicación de la red.





Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la interconexión y privilegios de navegación en internet.
Objetivo:	Suministrar el servicio de internet, para poder realizar de forma competente las labores que son asignadas a los usuarios y de esta manera optimizar dicho recurso.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para la seguridad informática en el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información recibirá una solicitud por medio de un memorándum o aviso. 2. Deberá de dotar con los servicios de internet para visitas y proveedores, el cual se asigna de manera temporal.
Tiempo Promedio de Gestión:	1.5 horas.

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Procedimiento para la interconexión y privilegios de navegación en internet.

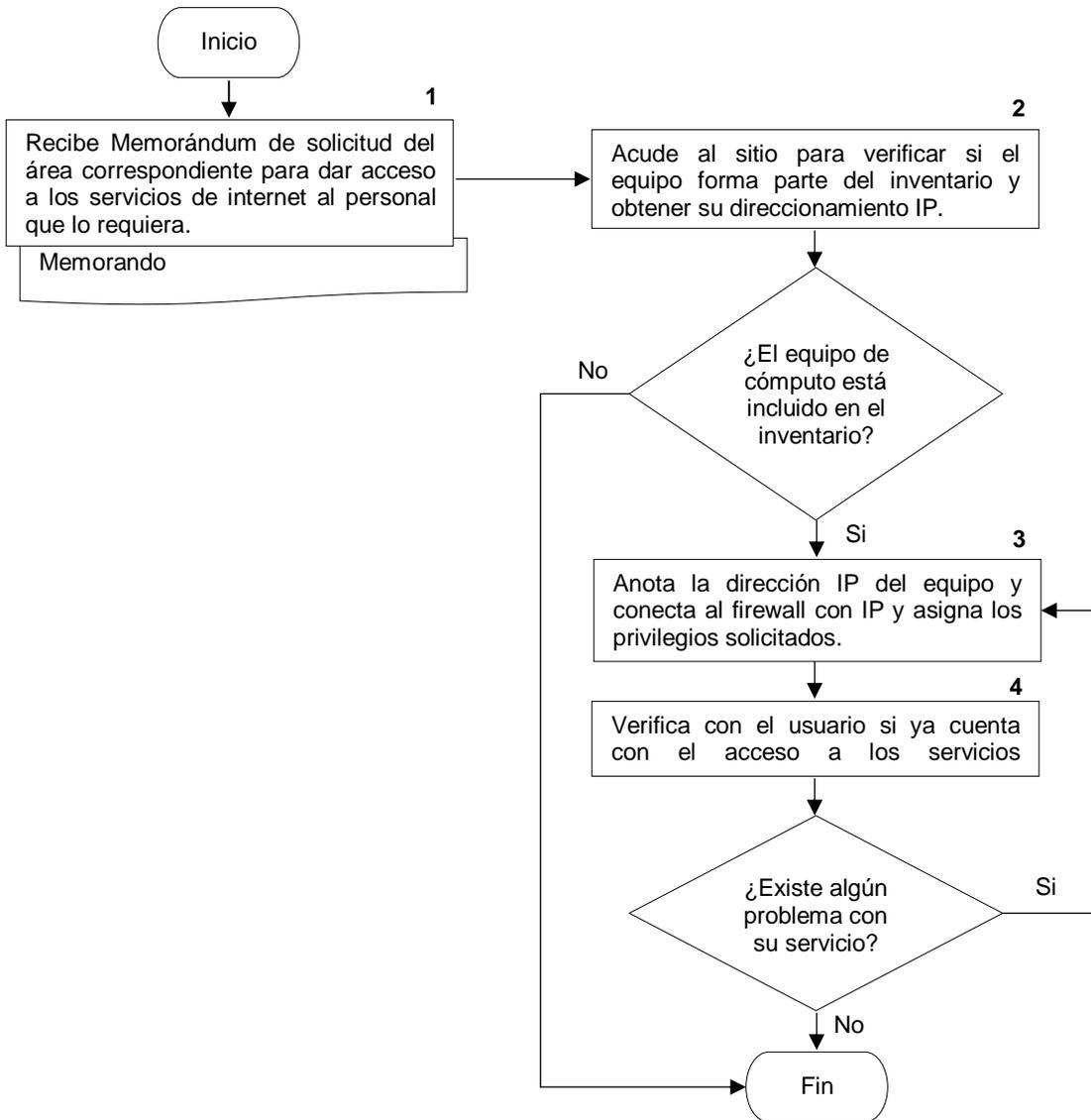
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Jefe/a de Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe Memorándum de solicitud del área para otorgarle privilegios de salida a internet al personal que lo necesita.	Memorándum	Copia
Analista/Policiá	2	Acude al sitio para verificar si el equipo forma parte del inventario y obtiene direccionamiento IP de la Secretaría.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el equipo de cómputo no está incluido en el inventario de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, termina procedimiento, en caso contrario: 	N/A	N/A
	3	Anota la dirección IP del equipo y conecta al firewall con IP y asigna los privilegios solicitados.	N/A	N/A
	4	Verifica con el usuario si ya cuenta con el acceso a los servicios solicitados.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si existe un problema en el servicio del usuario, regresa a la actividad No. 3, en caso contrario: Termina el procedimiento.		

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la interconexión y privilegios de navegación en internet.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información

Analista / Policía





Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para la instalación de Telecomunicaciones.
Objetivo:	Suministrar al usuario el servicio telefónico con los recursos necesarios, para llevar a cabo adecuadamente su trabajo optimizando el uso de los servicios telefónicos.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VIII y X.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información recibirá solicitud vía Memorándum de alguna Área de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. 2. Y si el usuario necesita más privilegios de los asignados se hace de su conocimiento la vía por la cual los debe solicitar respetando la jerarquía organizacional.
Tiempo Promedio de Gestión:	01:30 horas.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para la Instalación de Telecomunicaciones.

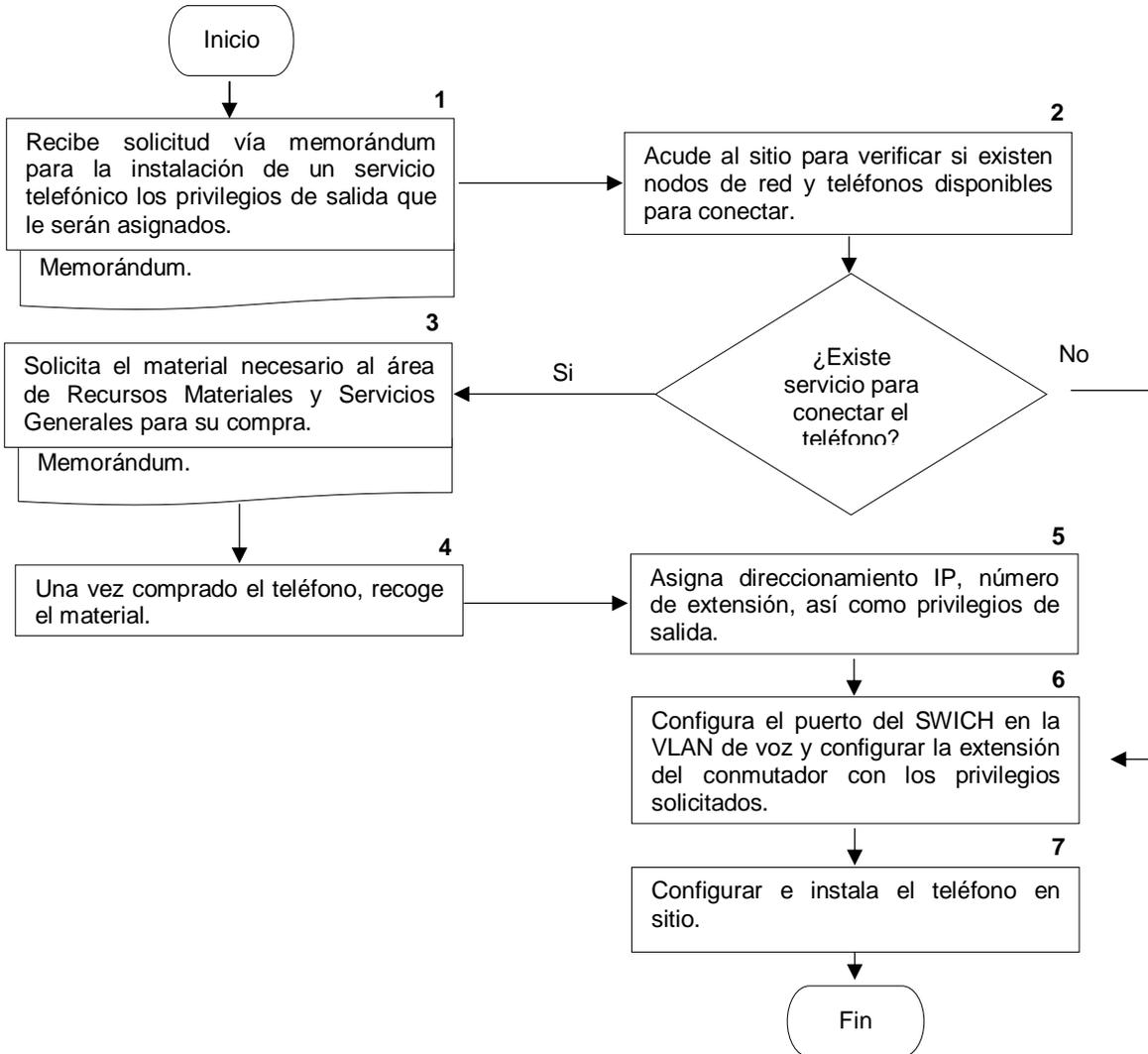
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe vía Memorándum la solicitud del área para instalar un servicio telefónico y los privilegios de salida que le serán asignados.	Memorándum	Copia
Analista/Policia	2	Acude al sitio para verificar si existen nodos de red y teléfono disponible para conectar.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si no existen servicios de red y/o teléfono, continúa en la actividad No. 6. En caso contrario: 	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	3	Solicita vía Memorándum al área de Recursos Materiales y Servicios Generales, la compra del material.	Memorándum	Original y Copia
	4	Recoge el material y regresa la actividad.	N/A	N/A
Analista/Policia	5	Asigna el direccionamiento IP, número de extensión, así como privilegios de salida.	N/A	N/A
	6	Realiza la configuración del puerto del switch en la VLAN de voz y configura la extensión en el conmutador con los privilegios solicitados.	N/A	N/A
	7	Configura e instala el teléfono en el lugar solicitado. Termina el procedimiento.	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la instalación de Telecomunicaciones.

Persona titular del departamento de Tecnologías de la Información

Analista / Policía





Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el diseño y desarrollo de los sistemas Informáticos.
Objetivo:	Atender las solicitudes de servicios de desarrollo y/o modificación a los sistemas de información para las Áreas Administrativas u Operativas con el objetivo de mejorar el desempeño de las funciones.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para la seguridad informática en el Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracción V.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Área o Departamento que se muestran como clientes inmediatos, será el responsable de levantar una solicitud a la persona responsable del Departamento de Tecnologías de la Información para poder ser tomado en cuenta para el análisis. 2. El Departamento de Tecnologías de la Información, en el área de desarrollo es la entidad responsable del análisis de lo solicitado. 3. La persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información será el responsable de otorgar la validez del análisis y participación con otras áreas. 4. El Departamento de Tecnologías de la Información se encargará de la operación que conlleve dicha solicitud, incluyendo la capacitación para las personas interesadas. 5. El Área o Departamento solicitante, será el responsable de contar con el equipo necesario, para poder operar dicho sistema y sus actualizaciones. 6. Todos los contenidos que aparecen en los diferentes catálogos para la actualización son responsabilidad del área solicitante incluyendo su actualización.
Tiempo Promedio de Gestión:	Desarrollo de sistemas tiempo aproximado 3 meses a 12 meses Modificación de sistemas 2 días (Variable).

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para el diseño y desarrollo de los sistemas Informáticos

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular de la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata	1	Recibe solicitud de las Direcciones de la Secretaría de Seguridad Ciudadana que requieren la implementación de un nuevo sistema. Se turna a la Jefatura de Tecnologías de la Información.	Oficio y/o Memorándum	Original
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	2	Recibe solicitud y se asigna al coordinador/a técnico/a.	Oficio y/o Memorándum	Digital
Coordinador/a Técnico/a	3	Realiza un análisis de factibilidad de la solicitud.	Oficio y/o Memorándum	Original
		<ul style="list-style-type: none"> Si la solicitud es factible continúa en la actividad No. 5, en caso contrario: 	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	4	Genera documento de no factibilidad y da contestación a la solicitud inicial. Termina el procedimiento.	Oficio y/o Memorándum	Original
Coordinador/a Técnico/a	5	Asigna al Analista para su atención.	N/A	N/A
Analista/ Policía	6	Genera el análisis reportando, esta información para su valoración de requerimientos de entradas y salidas.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si no es viable la propuesta de análisis bajo acuerdo de ambas partes regresa, a la actividad No. 4. En caso contrario: 		
Analista/ Policía	7	Recopila requisitos o necesidades del área solicitante.	N/A	N/A
Coordinador/a Técnico/a	8	Diseña casos de uso a partir de los requisitos presentados por el área.	N/A	N/A
	9	Diseña Modelado Interacción-Humano-Computadora.	N/A	N/A
	10	Diseña Prototipos.	N/A	N/A



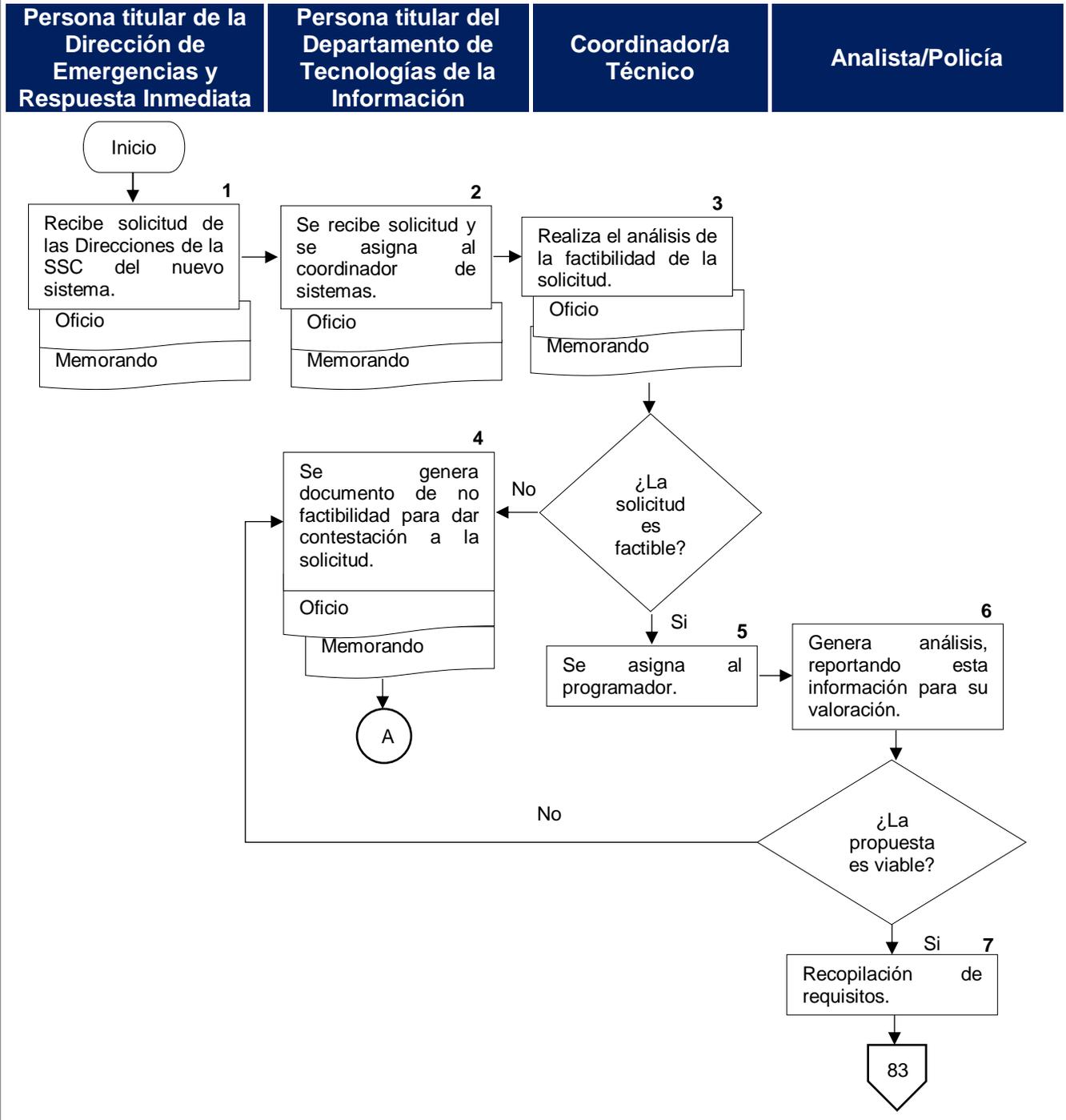
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Coordinador/a Técnico/a	11	Diseña Diagramas de Secuencia.	N/A	N/A
	12	Diseña Diagrama Entidad Relación Base de Datos.	N/A	N/A
	13	Diseña Diagramas de Clases Participantes.	N/A	N/A
Analista / Policía	14	Realiza la programación del sistema.	N/A	N/A
	15	Realiza pruebas de software.	N/A	N/A
Coordinador/a Técnico/a	16	Realiza pruebas de estrés al software.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> Si el sistema no es correcto, regresa a la actividad No. 14, en caso contrario: 		
Analista / Policía	17	Instala en el servidor de producción, el sistema.	N/A	N/A
	18	Realiza la capacitación a los usuarios.	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	19	Entrega oficio y/o Memorándum de liberación, del software, así como la capacitación y firma de conformidad. Termina procedimiento.	Oficio y/o Memorándum	Original y copia



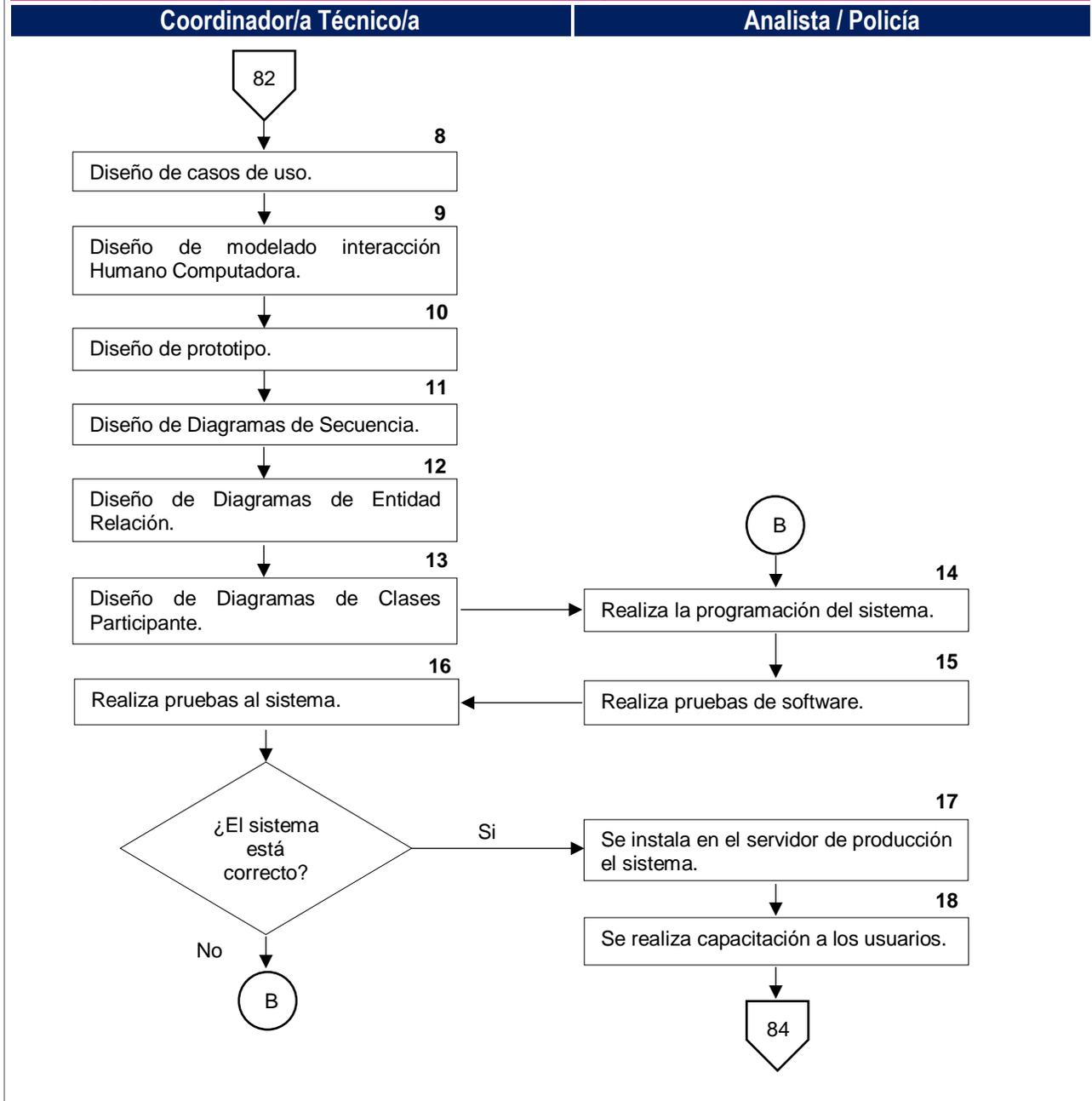
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos.

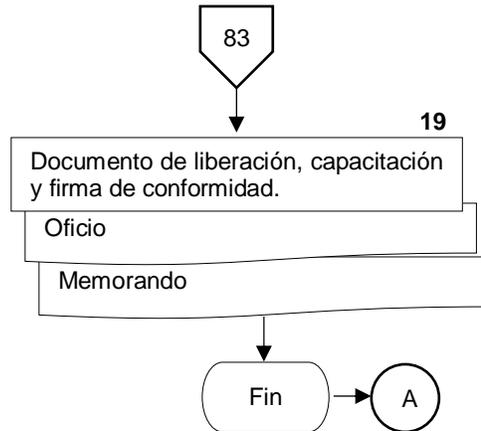




Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para el diseño y desarrollo de los sistemas informáticos.

Persona titular del Departamento de Tecnologías de la Información





Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Para la operación de las herramientas tecnológicas para el registro de entradas y salidas.
Objetivo:	Contar con un registro actualizado de las huellas y fotografías digitales del personal de esta Secretaría con el fin de permitirles registrar sus entradas y salidas, con el objetivo de que el Departamento de Factor Humano de la SSC pueda llevar el control de las mismas para los fines que se requiera.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV, XVI y 111. Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículos 54, fracción IX.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none">1. El Departamento Factor Humano es el Área encargada de informar al Departamento de Tecnologías de la Información sobre las personas a las cuales se les realizará el registro.2. El Departamento de Tecnologías de la Información no está encargado de especificar los horarios laborales, únicamente se encargará del registro de huella y fotografía.3. El Departamento de Tecnologías de la Información no proporcionará a ningún área reportes de asistencias dado que la información es de uso exclusivo del Departamento de Factor Humano.4. Se podrá actualizar el registro de huella digital siempre y cuando sea autorizado por el Departamento de Factor Humano.
Tiempo Promedio de Gestión:	2 horas.



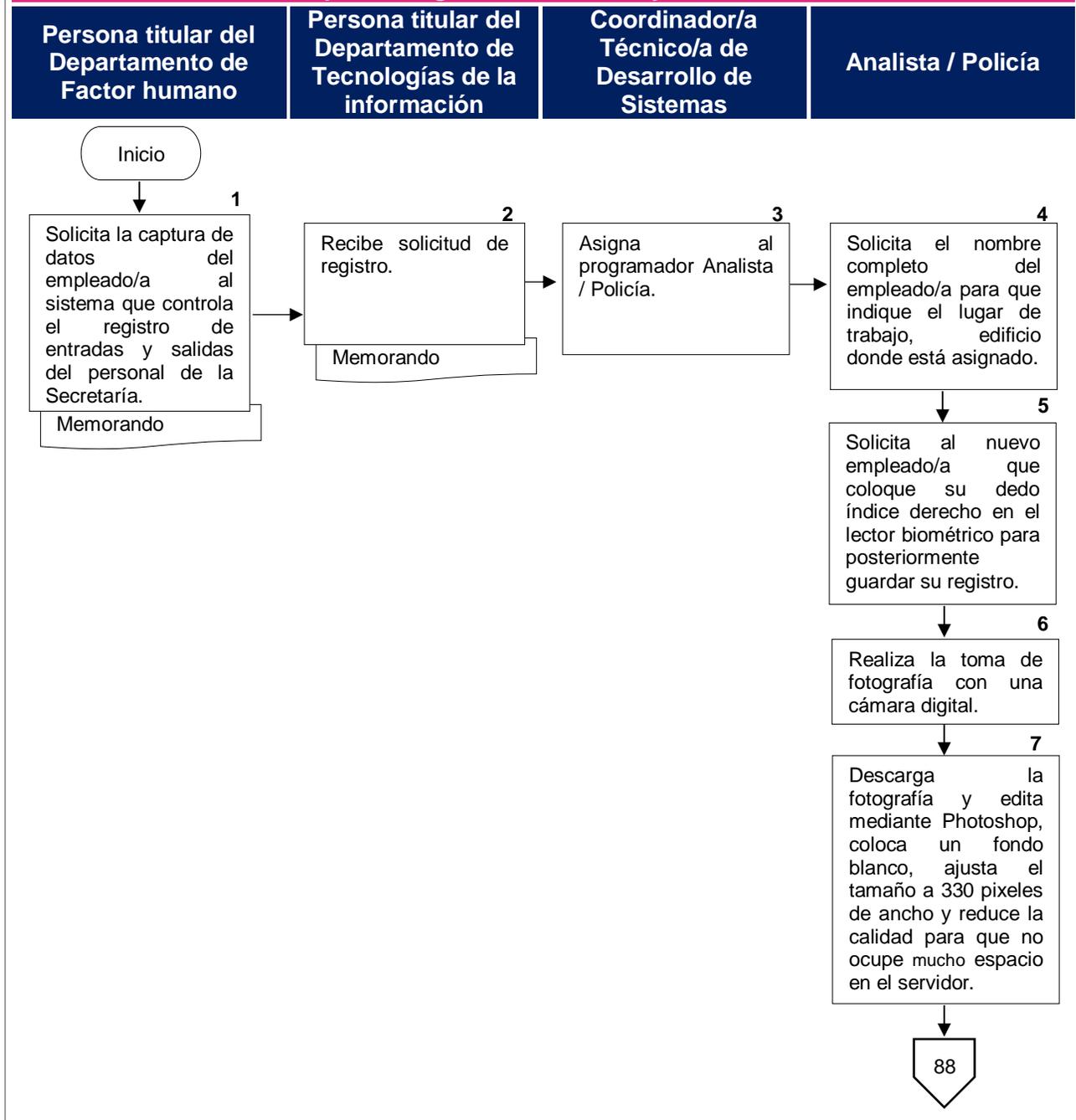
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para la operación de las herramientas tecnológicas para el registro de entradas y salidas.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento Factor Humano	1	Solicita la captura de datos del empleado/a al sistema que controla el registro de entradas y salidas del personal de la Secretaría.	Memorándum	Original
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	2	Recibe solicitud de registro.	Memorándum	Digital
Coordinador/a Técnico/a	3	Asigna al programador Analista / Policía.	N/A	N/A
Analista / Policía	4	Solicita el nombre completo del empleado/a para que indique el lugar de trabajo, edificio donde está asignado.	N/A	N/A
	5	Solicita al nuevo empleado/a que coloque su dedo índice derecho en el lector biométrico para posteriormente guardar su registro.	N/A	N/A
	6	Realiza la toma de fotografía con una cámara digital.	N/A	N/A
	7	Descarga la fotografía y edita mediante Photoshop, coloca un fondo blanco, ajusta el tamaño a 330 pixeles de ancho y reduce la calidad para que no ocupe mucho espacio en el servidor.	N/A	N/A
	8	Genera registro con el ID del empleado/a en la tabla de fotos de la base de datos SIIA para que se pueda subir la fotografía.	N/A	N/A
	9	Realiza la carga de la fotografía mediante el sistema.	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	10	Informa al Departamento de Factor Humano, vía telefónica el registro del usuario. Termina procedimiento.	N/A	N/A

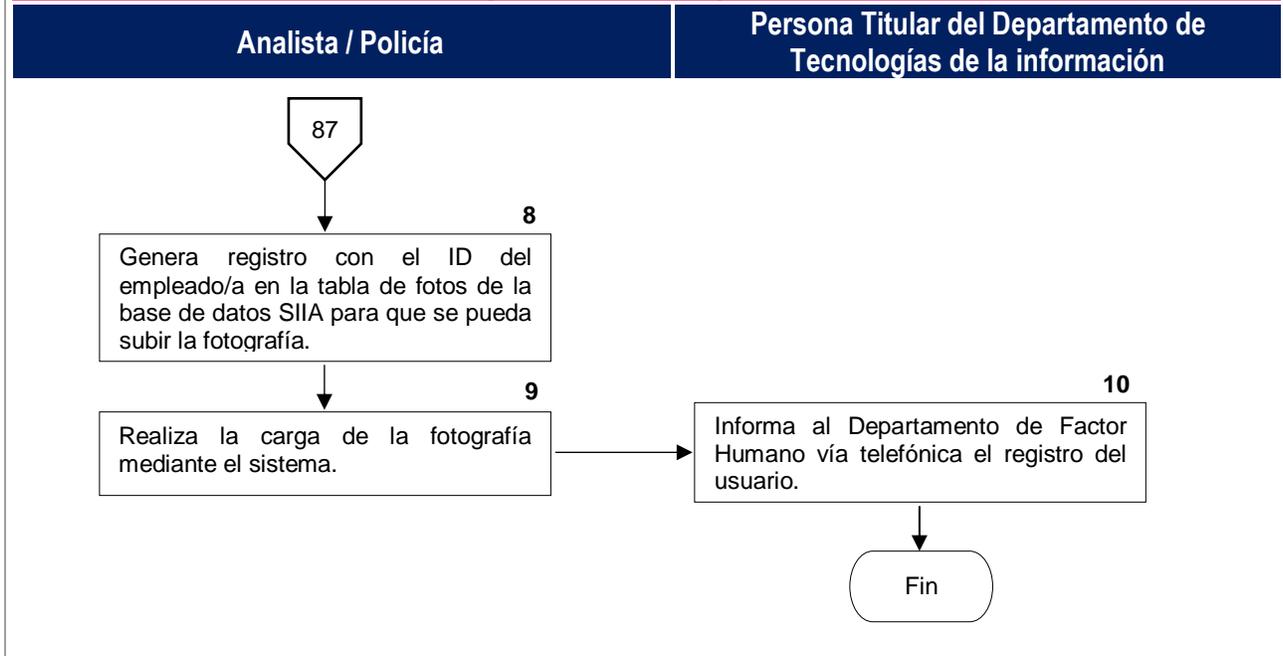
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento: para la operación de las herramientas tecnológicas para el registro de entradas y salidas.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para la operación de las herramientas tecnológicas para el registro de entradas y salidas.





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para el servicio mediante la solicitud de video.
Objetivo:	Entregar grabaciones mediante solicitudes de Asuntos Internos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, Contraloría Municipal, Derechos Humanos, Fiscalía (Ministerios Públicos y Agentes Ministeriales) para dar seguimiento a Carpetas de Investigación.
Fundamento Legal:	Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV, XVI y 111. Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V. Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracción IX y X.
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> En el Departamento de Tecnologías de la Información son recibidas las solicitudes de grabaciones, en las cuales se verificarán los siguientes datos: <ol style="list-style-type: none"> Número de oficio y/o Memorándum. Número de averiguación previa, asunto o expediente. Autoridad ante la que se encuentra radicado el asunto. Fecha, hora y dirección donde ocurrió el incidente. Una vez recibida la solicitud, será capturada en el sistema de video y entregada al responsable del Área de video vigilancia. El Encargado/a del Área buscará e identificará la ubicación mediante el mapa de ubicación geográfica de cámaras y se corroborará que la fecha se encuentre dentro del tiempo de respaldo de grabaciones. En caso de que en la ubicación se encuentre habilitado un punto de video vigilancia, se procederá a descargar la grabación correspondiente a la fecha y horario solicitados. Una vez descargada la grabación, se respalda en el sistema de entrega de videos, para generar la contestación a la solicitud y se les enviará un usuario y contraseña en sobre cerrado, para que puedan tener acceso a este sistema y poder proceder a la descarga del video. Si el ciudadano requiere la grabación se copiará en un medio de almacenamiento externo. Los videos captados quedarán guardados en el sistema por un lapso de 30 días, término al cabo del cual, se inicia su depuración automática. Salvo en los casos en que los videos son solicitados por las autoridades correspondientes dentro del plazo indicado, en los que son extraídos y grabados en medios permanentes de almacenamiento, como DVD's; una vez eliminados automáticamente por el sistema, no son susceptibles de ser recuperados.
Tiempo Promedio de Gestión:	03:00horas (En caso de que el video solicitado sea muy pesado el tiempo de entrega será mayor de 4 horas hasta 24 horas)



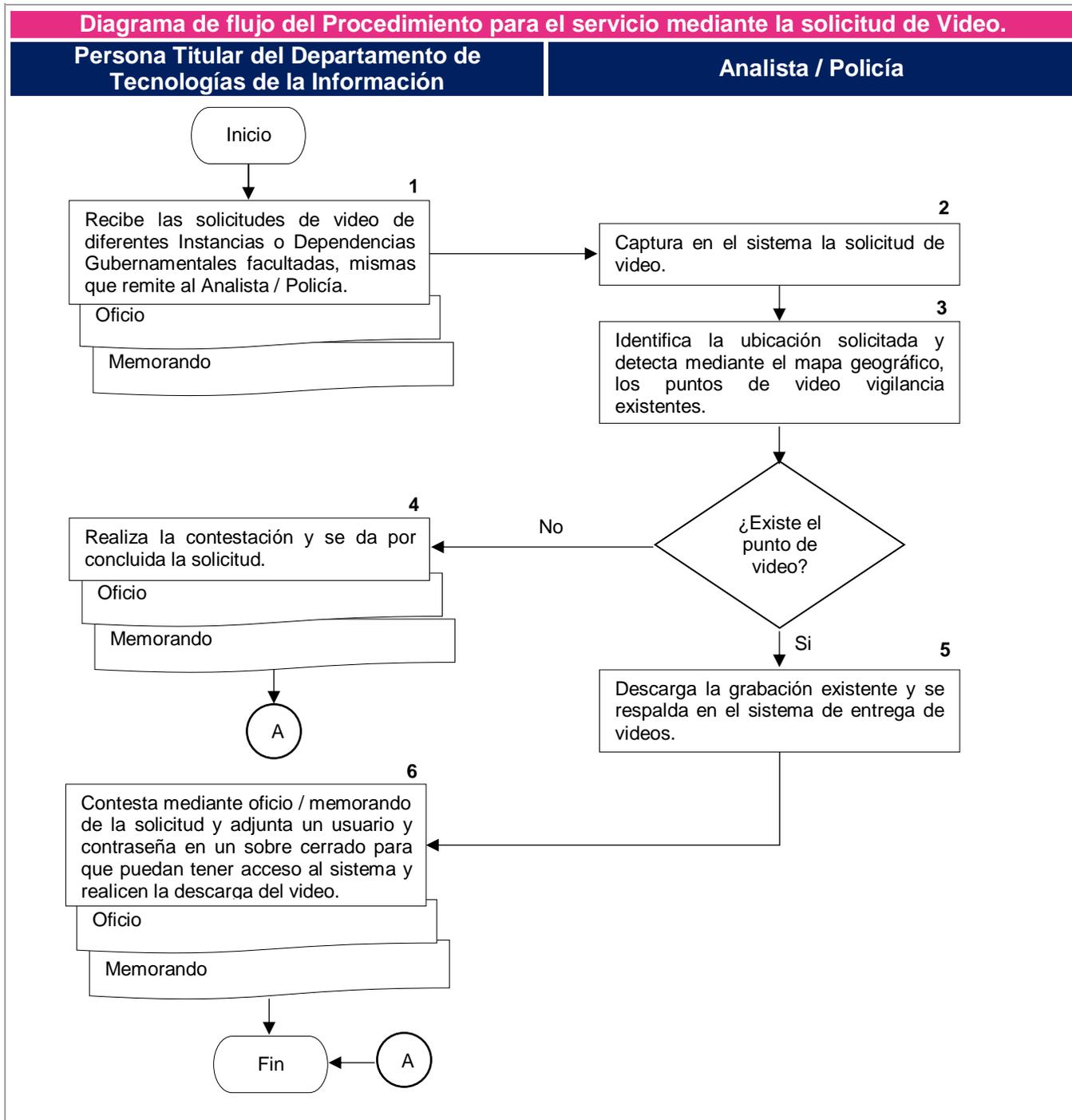
Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: Para el servicio mediante la solicitud de video.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe las solicitudes de video de diferentes Instancias o Dependencias Gubernamentales facultadas, mismas que remite al Analista / Policía.	Oficio / Memorándum	Original
Analista/ Policía	2	Captura en el sistema la solicitud de video.	N/A	N/A
	3	Identifica la ubicación solicitada y detecta mediante el mapa geográfico, los puntos de video vigilancia existentes.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si existe punto de video vigilancia, continúa en la actividad No. 5. • En caso contrario: 		
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	4	Realiza la contestación y se da por concluida la solicitud. Termina procedimiento.	Oficio / Memorándum	Original y copia
Analista/ Policía	5	Descarga la grabación existente y se respalda en el sistema de entrega de videos.	N/A	N/A
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	6	Contesta mediante oficio / Memorándum de la solicitud y adjunta un usuario y contraseña en un sobre cerrado para que puedan tener acceso al sistema y realicen la descarga del video. Termina procedimiento.	Oficio Memorándum	Original y copia

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para el servicio mediante la solicitud de Video.





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para dar de alta y baja a elementos en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.
Objetivo:	Generar altas y bajas de elementos en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles, a través de la administración correcta de los elementos de seguridad que están registrados en dicho sistema.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de Tecnologías de la Información, en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracción IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Departamento de Tecnologías de la Información (DTI), es el responsable de gestionar el sistema que permite el correcto seguimiento cuando un elemento debe atender una emergencia, esto es posible gracias a su equipo de radiocomunicación, el cual integra la aplicación móvil, por lo que el DTI debe verificar, registrar y/o actualizar los perfiles de usuario de cada elementos, para que les permita iniciar la sesión en su aplicación móvil, y les llegue el alertamiento de los auxilios de los ciudadanos cuando éste use su aplicativo. 2. El administrador del sistema de atención de emergencias, mediante aplicaciones móviles, recibe una solicitud para registrar, actualizar o eliminar usuarios, esto deberá ser a través de un memorando o por una orden directa del(la) director(la) de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata. 7. El administrador del botón de alertamiento verifica la información solicitada, para dar de alta, actualizar y/o eliminar usuarios.
Tiempo Promedio de Gestión:	30 minutos

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: para dar de alta y baja a elementos en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe las solicitudes de video de diferentes Instancias o Dependencias Gubernamentales facultadas, mismas que remite al Analista / Policía.	N/A	N/A
	2	Verifica información solicitada del o los elementos a registrar en el botón de alertamiento para asignar correctamente los permisos.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si la verificación no es válida, termina procedimiento. • En caso contrario; 		
Analista/Policía Responsable	3	Revisa la solicitud para determinar si es registrar, actualizar o eliminar elemento(os) del botón de alertamiento.	N/A	N/A
	4	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Registra elemento nuevo. ❖ Asigna permisos a elemento en caso de ser un registro nuevo o actualización de datos. ❖ Da de baja a elemento en caso de que se solicite. 	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si los cambios no se realizaron de forma correcta, pasa a la actividad No. 4 • En caso contrario; 		



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
Fecha de elaboración: **06/02/2024**
Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

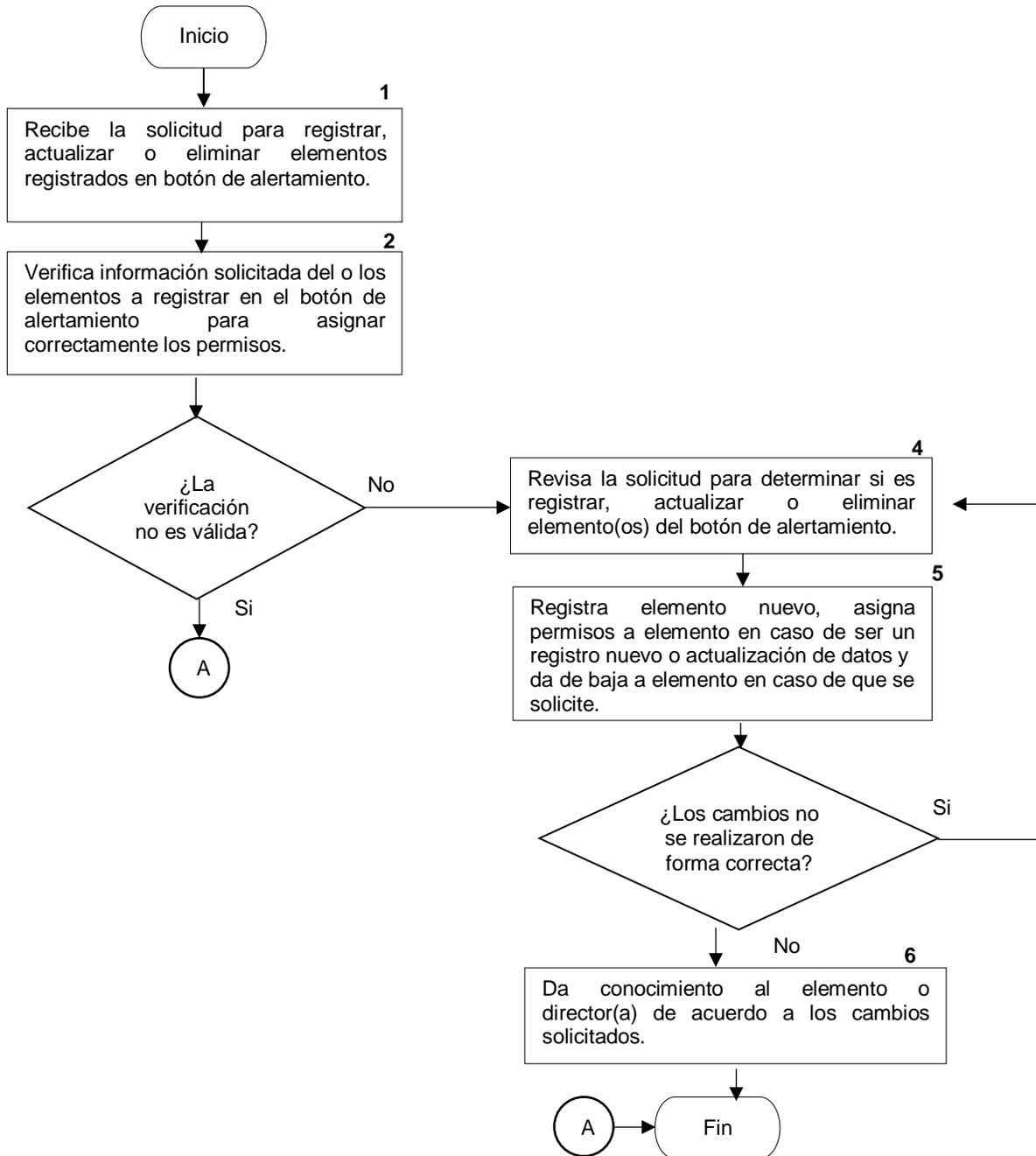
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
	5	Da conocimiento al elemento o a la persona Titular de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata de acuerdo a los cambios solicitados. Termina Procedimiento.	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para dar de alta y baja a elementos en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información

Analista / Policía





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para analizar y extraer información en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.
Objetivo:	Generar de forma correcta y transparente los reportes solicitados por el área de transparencia en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracción IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información recibe una solicitud por medio de un oficio que es enviado por el Enlace de Transparencia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. 2. El encargado correspondiente debe de entregar la información requerida a su enlace para su revisión para entrega de la solicitud.
Tiempo Promedio de Gestión:	1 hora.



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: para analizar y extraer información en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.

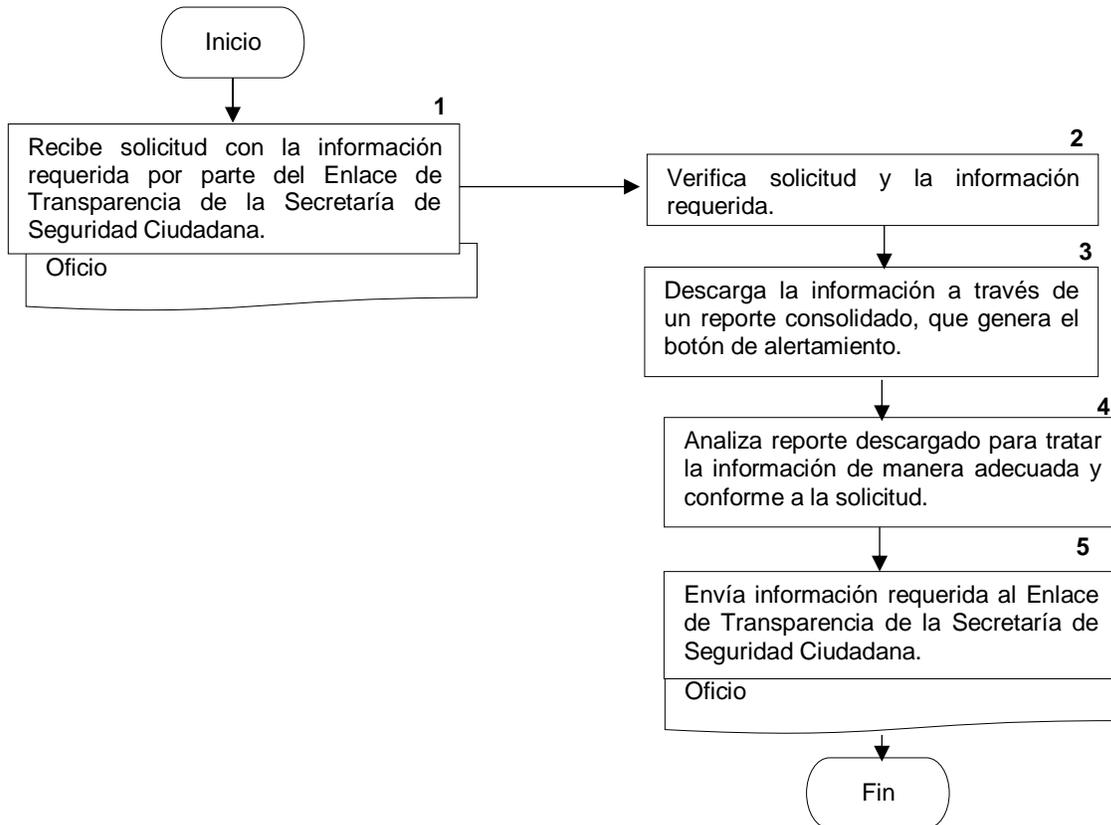
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe solicitud con la información requerida por parte del Enlace de Transparencia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	Oficio	Original
Analista/Policiá Responsable	2	Verifica solicitud y la información requerida.	N/A	N/A
	3	Descarga la información a través de un reporte consolidado, que genera el botón de alertamiento.	N/A	N/A
	4	Analiza reporte descargado para tratar la información de manera adecuada y conforme a la solicitud.	N/A	N/A
	5	Envía información requerida al Enlace de Transparencia de la Secretaría de Seguridad Ciudadana. Termina procedimiento.	Oficio	Original

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de Flujo del Procedimiento: para analizar y extraer información en el sistema de atención de emergencias mediante aplicaciones móviles.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información

Analista / Policía





Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para extracción de recorrido de unidades.
Objetivo:	Efectuar la correcta extracción de recorridos del GPS en las unidades operativas de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de Municipio de Puebla.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracción IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe una solicitud por medio de oficio, en la cual especifican la unidad o unidades que se requieren, así como el rango de fecha y hora del recorrido solicitante. 2. El personal encargado del Departamento de Tecnologías de la Información recibe solicitud para generar reporte sobre recorrido y coordenadas GPS del vehículo. 3. El reporte es revisado y validado antes de ser enviado al solicitante.
Tiempo Promedio de Gestión:	25 minutos a 1:30 minutos



Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: para extracción de recorrido de unidades.

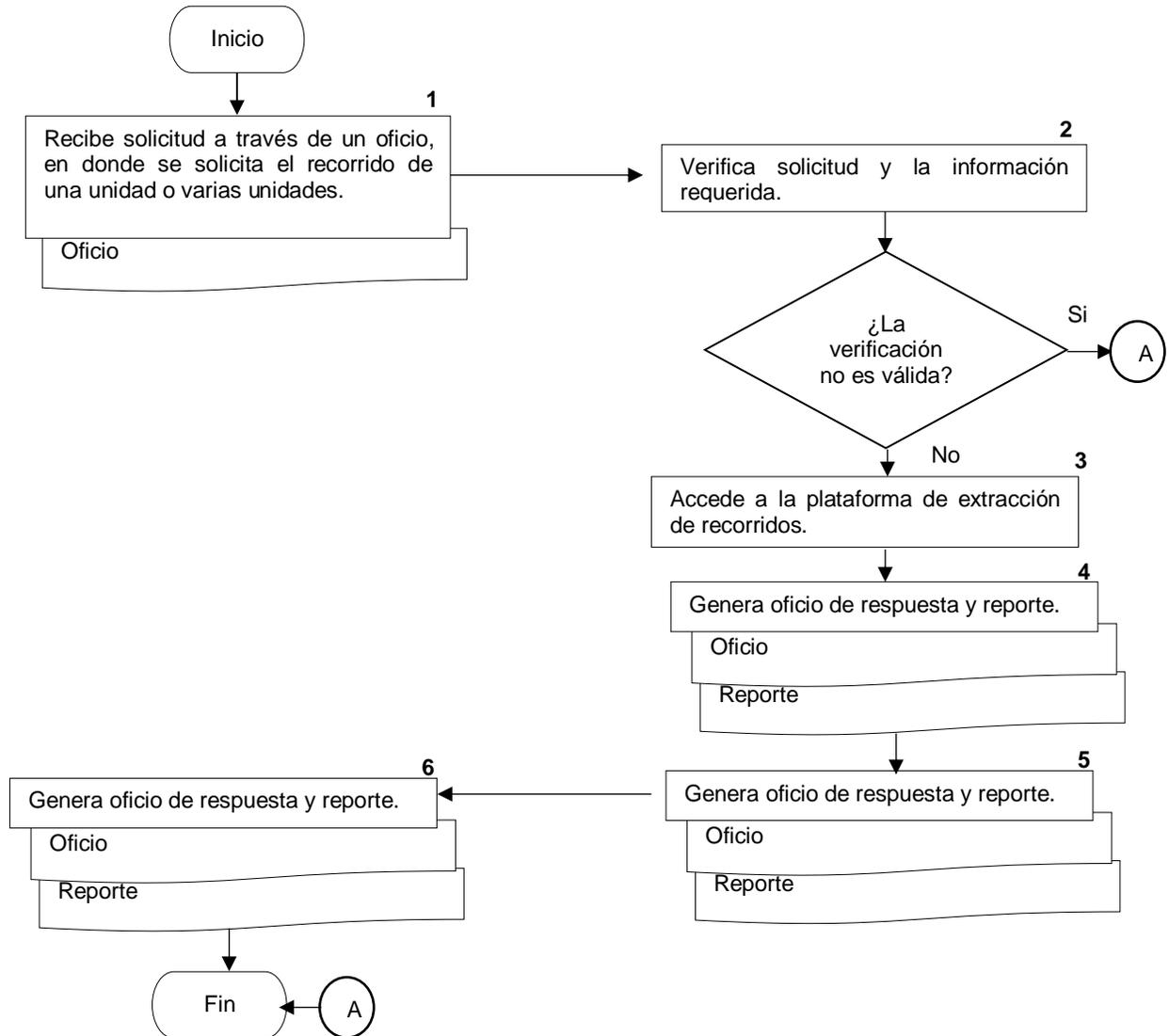
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe solicitud a través de un oficio, en donde se solicita el recorrido de una unidad o varias Unidades.	Oficio	Original
Analista/Policia Responsable	2	Verifica solicitud y la información requerida.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si la verificación No es válida termina procedimiento. • En caso contrario pasa la solicitud. 	N/A	N/A
	3	Accede a la plataforma de extracción de recorridos.	N/A	N/A
	4	Genera oficio de respuesta y reporte.	Oficio y Reporte	Original
	5	Envía oficio a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información.	Oficio y Reporte	Original
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	6	Envía solicitud respondida al peticionario. Termina procedimiento.	Oficio y Reporte	Original

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para extracción de recorrido de unidades.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información

Analista / Policía





Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para extracción de videos de las unidades.
Objetivo:	Extraer de forma correcta y transparente los videos de los NVR (Network Video Recording) de los vehículos operativos de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de Municipio de Puebla, con el fin de evitar actos de corrupción.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de Tecnologías de la Información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se recibe solicitud por medio de oficio, en la cual especifica de que unidad o unidades se requieren los archivos, así como el rango de fecha y hora para descargar los videos solicitados. 2. La persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información recibe solicitud para extraer videos del NVR del vehículo o vehículos correspondientes. 3. Se realiza análisis de los videos para generar el reporte, el cual es enviado a la persona Titular de la Dirección de Emergencia y Respuesta inmediata. 4. La persona Titular de la Dirección de Emergencia y Respuesta inmediata revisa y valida antes de ser enviado al solicitante. 5.
Tiempo Promedio de Gestión:	25 minutos a 1:30 minutos



Registro: PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
 Fecha de elaboración: 06/02/2024
 Número de Revisión: 03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Descripción del Procedimiento: para extracción de videos de las unidades.

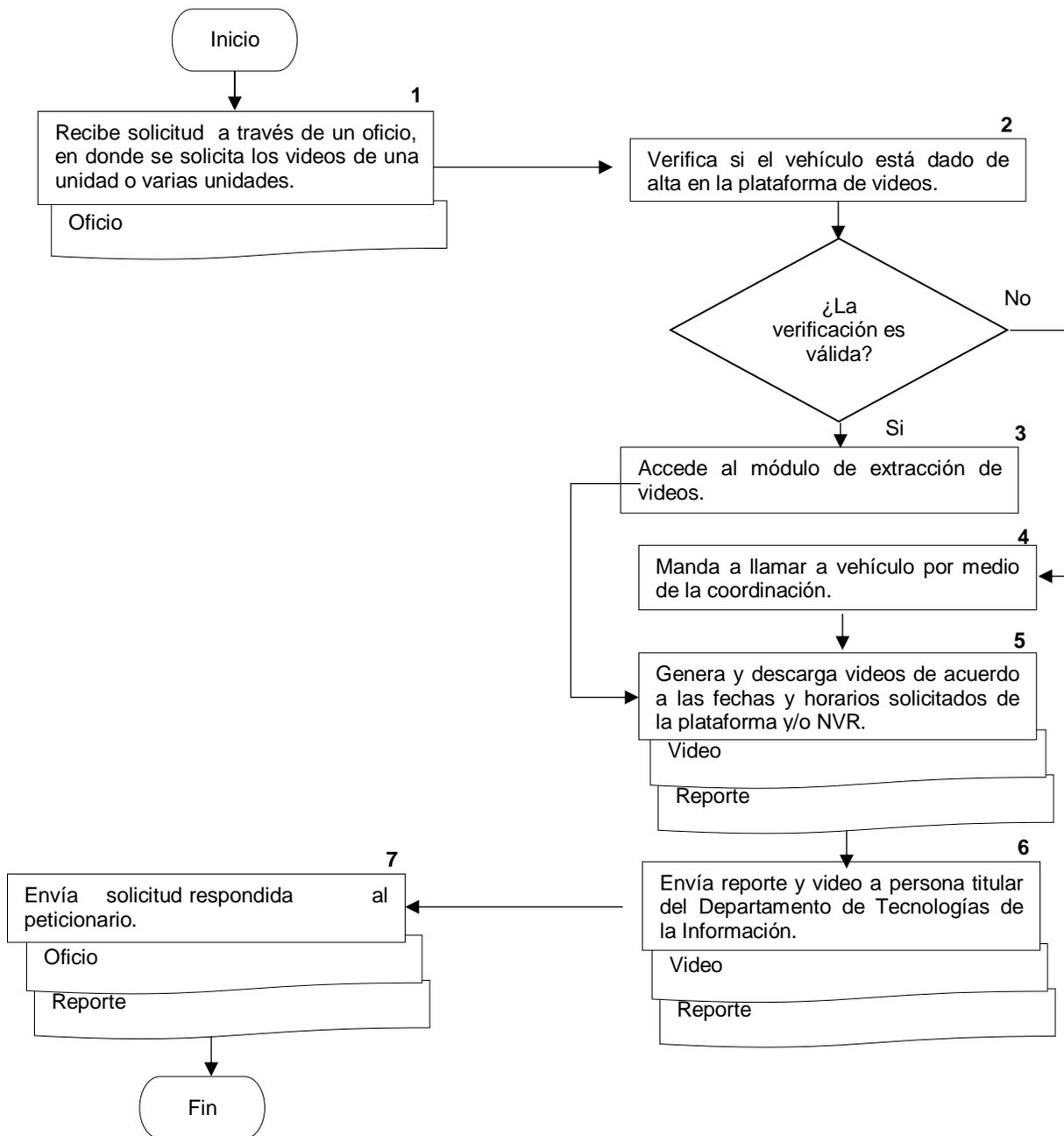
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	1	Recibe solicitud de a través de un oficio, en donde se solicita los videos de una unidad o varias unidades.	Oficio	Original
Analista/Policia Responsable	2	Verifica si el vehículo está dado de alta en la plataforma de videos.	N/A	N/A
		<ul style="list-style-type: none"> • Si la verificación no es válida pasa a la actividad No. 4 • En caso contrario: 	N/A	N/A
	3	Accede al módulo de extracción de videos. Pasa a la actividad No. 5.	N/A	N/A
	4	Manda a llamar al vehículo por medio de la coordinación.	N/A	N/A
	5	Genera y descarga videos de acuerdo a las fechas y horarios solicitados de la plataforma y/o NVR.	Video y Reporte	Original
	6	Envía reporte y video a la persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información.	Video y Reporte	Original
Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información	7	Envía solicitud respondida al peticionario. Termina procedimiento.	Oficio y Reporte	Original

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento para extracción de videos de las unidades.

Persona Titular del Departamento de Tecnologías de la Información

Analista / Policía





Registro: **PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024**
 Fecha de elaboración: **06/02/2024**
 Número de Revisión: **03**

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento para extracción de videos de cámaras corporales (Body Cam).
Objetivo:	Generar de forma correcta y transparente los videos de las Body Cam de los elementos que cuentan con una en la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Municipio de Puebla, con el fin de evitar actos de corrupción.
Fundamento Legal:	<p>Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Artículos 7 fracciones VIII, IX, XI, XV y XVI y 111.</p> <p>Ley Orgánica Municipal, Artículos 207, 208, 210, 212 fracción I y 213 fracciones IV y V.</p> <p>Lineamientos para brindar soporte técnico a Servicios de tecnologías de la información en las Dependencias del H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla.</p> <p>Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Honorable Ayuntamiento del Municipio de Puebla, Artículo 54, fracciones VII y IX.</p>
Políticas de Operación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elemento acude al Área de Tecnologías de la Información para la extracción de videos de la body cam. 2. El responsable o encargado del Área de Tecnologías de la Información, genera una bitácora de asistencia y datos de la body cam a extraer video. 3. El responsable o encargado del Área de Tecnologías de la Información descarga los videos en un servidor perteneciente a la Dirección de Emergencia. 4. y Respuesta Inmediata que cuenta con el software especializado para la extracción de videos de la Body Cam.
Tiempo Promedio de Gestión:	15 minutos a 40 minutos



Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

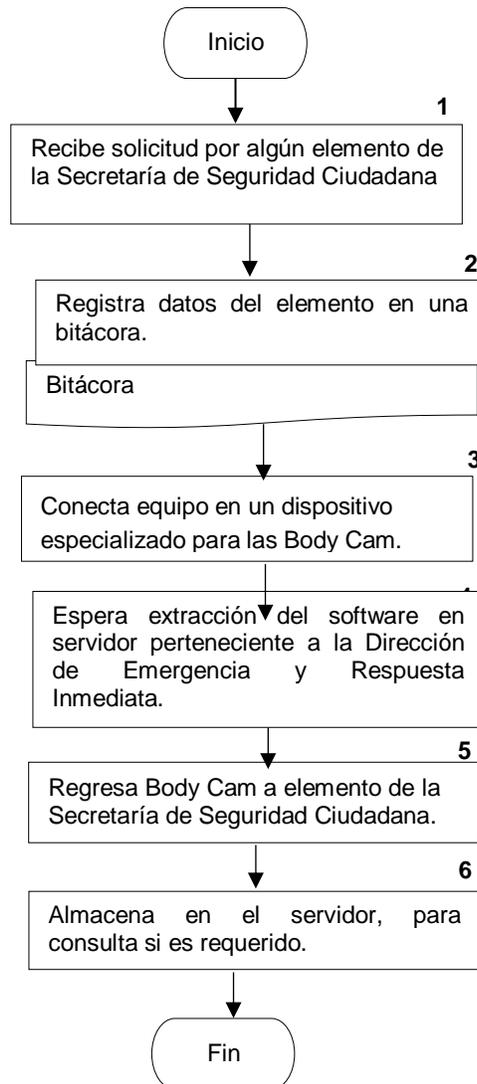
Descripción del Procedimiento: Para extracción de videos de cámaras corporales (Body Cam).

Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Analista/Policia responsable	1	Recibe solicitud por algún elemento de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	N/A	N/A
	2	Registra datos del elemento en una bitácora.	Bitácora	N/A
	3	Conecta equipo en un dispositivo especializado para las Body Cam.	N/A	N/A
	4	Espera extracción del software en servidor perteneciente a la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata.	N/A	N/A
	5	Regresa Body Cam a elemento de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.	N/A	N/A
	6	Almacena en el servidor, el video extraído para consulta si es requerido. Termina procedimiento	N/A	N/A

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

Diagrama de flujo del Procedimiento: Para extracción de videos de cámaras corporales (Body Cam).

Analista/Polici a responsable





Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a) **AP.** A las siglas en inglés de Acces Point (Dispositivo de punto de acceso de internet).
- b) **AUROLOG.** Al nombre del programa que sirve para grabar las llamadas telefónicas.
- c) **CALL CENTER.** A la palabra en inglés que significa “Centro de llamadas”, es un conjunto de personas que atienden a los teléfonos asociados a un número telefónico con el objeto de proporcionar información algún servicio.
- d) **CECOCO.** Al Centro de Control y Comando.
- e) **CRYSTAL REPORT.** A la aplicación de Windows para generar reportes.
- f) **D.E.R.I.** A la Dirección de Emergencias y Respuesta Inmediata.
- g) **DIRECCIÓN IP.** A la secuencia de números que se le asignan a un equipo de cómputo para conectarlo a la red y sirve para identificarlo de manera única.
- h) **DVD+R.** Al disco para almacenar información, se escribe una sola vez y se puede leer varias veces.
- i) **E1.** A la implementación de la portadora-E, con velocidades de conexión de 2.048 Mbps (Megabits X Segundo)
- j) **FingkeyHamster II/II.** Al modelo de lector de huellas dactilares.
- k) **ID.** Al identificador único.
- l) **IDE.** A las siglas en inglés *Integrated Development Environment*, entorno de desarrollo integrado.
- m) **IPH.** Al Informe Policial Homologado.
- n) **NITGEN.** A la marca de lector de huellas digitales.
- o) **NODO DE RED.** Al servicio para conectar el cable de la computadora la red, normalmente es una caja fijada a la pared o al piso.
- p) **ODBC .** A Open Data Base Connectivity.



Registro:	PCCR2124/RMP/SSC/DERI/041-B/06022024
Fecha de elaboración:	06/02/2024
Número de Revisión:	03

Manual de Procedimientos de la Dirección de Emergencia y Respuesta Inmediata

- q) **PHOTOSHOP.** A la aplicación de escritorio para sistemas OS/ Windows para edición de fotografías.
- r) **PIXEL.** Al acrónimo del inglés picture element, 'elemento de imagen', es la menor unidad homogénea en color que forma parte de una imagen digital.
- s) **CAD.** Al software de Asistido por Computadora (Computer Asist D).
- t) **SDK.** Al software Development Kit (kit de desarrollo de software).
- u) **SERVIDOR.** Al equipo de cómputo que tiene instalado algún programa o sistema y por medio de este le proporciona algún servicio al usuario.
- v) **SIIA.** Al nombre de la Base de datos alojada en servidor SQL.
- w) **SITE.** Al cuarto de cómputo que concentra todo el equipo de red y servidores.
- x) **SQL SERVER.** Al servidor de base de datos SQL.
- y) **SQL.** A las siglas en inglés (Structured Query Language) lenguaje de consulta estructurado.
- z) **SSC.** A la Secretaría de Seguridad Ciudadana.
- aa) **SSH.** Al protocolo de encriptación, Puerto de comunicación para realizar conexiones seguras.
- bb) **SUIC.** Al Sistema Único de Información Criminal.
- cc) **URL.** Del inglés Uniform Resource Locator, localizador de recursos uniforme.
- dd) **VISUAL BASIC.** IDE para desarrollo de aplicaciones sobres sistemas operativos de Microsoft.
- ee) **VLAN.** A la abreviación de “Virtual Local Área Network” que significa “Red Local Virtual”, la cual es un conjunto de computadoras interconectadas en la misma red bajo un numero único, el cual se le denomina número de VLAN.
- ff) **VNC.** Al software para conexiones remotas de sistemas operativos de Microsoft Windows.